

2018

1η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ

Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)



Υπεύθυνη Έργου
Ευαγγελία Λάππα

Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.)

Μέλη:

Παναγιώτα Ανδρούτσου
Ιωάννης Αλαμάνος
Θεανώ Τσόγκα
Ευαγγελία Βαφία
Ελένη Δανέβα
Σταυρούλα Μακρή
Ελένη Σταματοπούλου
Ιωάννης Λαζάρου

Ολοήμερη Λειτουργία (ΟΛ)
(Απογευματινά Ιατρεία)

Τμήμα Οικονομικού
(Λογιστήριο)

ΙΟΥΝΙΟΣ 2018



**1η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ.
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)**



Έκθεση Αυτοαξιολόγησης

Τμήμα Οικονομικού (Λογιστήριο)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. Ηγεσία.....	5
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.1	5
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.2	7
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.3	9
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.4	11
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.....	13
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός	15
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.1	15
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.2	17
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.3	19
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.4	21
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.....	23
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3. Ανθρώπινο Δυναμικό.....	24
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.1	24
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.2	26
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.3	28
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.....	30
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Συνεργασίες και πόροι.....	32
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.1	32
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.2	34
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.3	36
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.4	38
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.5	40
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.6	42
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.....	44
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5. Διαδικασίες.....	46
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.1	46
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.2	48
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.3	50
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.....	52
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 6. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη.....	53
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.1	53
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.2	55
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.....	57
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 7. Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό	58
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.1	58
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.2	61
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.....	63
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 8. Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία	64
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8.....	64
ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9. Κύρια αποτελέσματα	65
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.1	65
ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.2	67
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.....	69

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΠΑ ΣΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ/ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ – Γ.Ν.Α. ΚΑΤ

Σύμφωνα με τον Οργανισμό του Νοσοκομείου (ΦΕΚ 3485/Β/2012) το Τμήμα Οικονομικού είναι υπεύθυνο για:

- α. όλες τις λογιστικές δραστηριότητες, την τήρηση της φορολογικής νομοθεσίας, την παρακολούθηση παγίων και αποσβέσεων.
- β. την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων χρεών.
- γ. τη διατήρηση των αποδεικτικών στοιχείων της πιστωτικής πολιτικής.
- δ. τη διαχείριση των χρημάτων του Νοσοκομείου.
- ε. την έκδοση περιοδικών αναφορών της ταμιακής ρευστότητας του Νοσοκομείου, τα ισοζύγια εσόδων, εξόδων και υλικών.
- στ. τις πάσης φύσεως οικονομικές συναλλαγές με ασφαλιστικούς οργανισμούς, τράπεζες, προμηθευτές κ.λπ. (πληρωμές, εισπράξεις, έκδοση επιταγών).
- ζ. την προετοιμασία της μισθοδοσίας του προσωπικού, την έκδοση και τον έλεγχο των καταστάσεων μισθοδοσίας.
- η. τη σύνταξη του οικονομικού σχεδιασμού – προϋπολογισμού, τον έλεγχο παρακολούθησής του, καθώς και τον απολογισμό κατά μήνα και έτος.
- θ. την κοστολόγηση ανά ιατρική πράξη και τη σύνταξη και παρακολούθηση των τμηματικών προϋπολογισμών.
- ι. την έκδοση μηνιαίων αναφορών για τα οικονομικά στοιχεία του Νοσοκομείου.
- ια. τη σύνταξη εκθέσεων με το λειτουργικό απολογισμό του Νοσοκομείου.
- ιβ. την εκπόνηση των μελετών επενδύσεων (οικονομικό μέρος).
- ιγ. τη διεξαγωγή περιοδικών και ετήσιων απογραφών.

Ανάλυση Δείγματος Οικονομικού Τμήματος/Λογιστηρίου

Κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα 14 εργαζόμενοι από τους οποίους οι 10 απασχολούνται στο Λογιστήριο και οι 4 σε εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Ανταποκρίθηκαν 13 εργαζόμενοι. Επίσης, η μέτρηση της ικανοποίησης των που συνεργάζονται με το Νοσοκομείο, στηρίχτηκε στο υποκρίτηριο 6.1/ΚΠΑ του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Στάλθηκαν ηλεκτρονικά 100 ερωτηματολόγια σε προμηθευτές που συναλλάχθηκαν με το Νοσοκομείο το έτος 2017. Ανταποκρίθηκαν συνολικά 54 προμηθευτές.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με το στατιστικό εργαλείο SPSS. Μεταξύ των μελών της ομάδας ΚΠΑ έγινε παραδοχή ότι η διαφορά μεταξύ της βαθμολογίας των εργαζομένων και των μελών της ομάδας σε επίπεδο κριτηρίου θεωρείται σημαντική όταν είναι μεγαλύτερη της μονάδας (>1) και θα πρέπει να εξετάζεται.

Η ολομέλεια της ομάδας εργασίας τήρησε τον απλό τρόπο βαθμολόγησης του ΚΠΑ. Σημειώνεται ότι στην ομάδα αυτοαξιολόγησης ορίστηκε στέλεχος της Διοίκησης, συγκεκριμένα η Διοικητική Δ/ντρια κα. Π. Ανδρούτσου, και η συμμετοχή της έγινε αποδεκτή από τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, καθώς θεώρησαν ότι δεν θα παρεμποδιζόταν η ελεύθερη έκφρασή τους, γεγονός το οποίο θα είχε αρνητικό αποτέλεσμα στην ποιότητα της αυτοαξιολόγησης. Αντίθετα κρίθηκε θετική η συμμετοχή της, διότι δόθηκε η δυνατότητα για παροχή πρόσθετης πληροφόρησης, υλικού τεκμηρίωσης και διαμόρφωσης συναινετικών όρων για μελλοντικές δράσεις βελτίωσης. Επίσης, σημειώνεται, ότι στη βαθμολόγηση των κριτηρίων συμμετείχαν επτά (7) μέλη, από τα εννέα (9) μέλη της ομάδας, λόγω απουσίας δύο (2) μελών την περίοδο της βαθμολόγησης.

Ακολουθεί η έκθεση αξιολόγησης της δομής του Οικονομικού Τμήματος/Λογιστηρίου όπου γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Στην σύνταξη της έκθεσης αυτής συμμετείχαν τα μέλη της ομάδας εφαρμογής ΚΠΑ, Παναγιώτα Ανδρούτσου, Ευαγγελία Βαφία και Σταυρούλα Μακρή. Επίσης η ολοκλήρωση της επιμέλειας των πινάκων, του εξωφύλλου και των περιεχομένων διενεργήθηκε από την Ελένη Σταματοπούλου.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. Ηγεσία

Ο τρόπος με τον οποίο οι επικεφαλές και η διοικητική και πολιτική ηγεσία διαμορφώνουν την αποστολή μιας δημόσιας οργάνωσης, διευκολύνουν την επίτευξή της και συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος, εξασφαλίζουν την ανάπτυξη των απαιτούμενων αξιών και συμμετέχουν προσωπικά στην εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.1

Η ηγεσία της οργάνωσης δίνει μία σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση ώστε να αναπτύξει και να γνωστοποιήσει το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.1.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει προσδιορίσει την αποστολή της (ποιοι είναι οι στόχοι μας), το όραμα της (που θέλουμε να πάμε) με τη συμμετοχή και των άλλων εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της καθώς και των υπαλλήλων της;	229	2	Λίγο	3,49	3	Έλεγχος
1.1.2	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει καθορίσει τους στρατηγικούς στόχους και την εξειδίκευση τους σε επιχειρησιακούς στόχους και επίσης έχει διασφαλίσει την κοινοποίηση τους στους υπαλλήλους της και στους άλλους μετόχους;	2,14	2	Λίγο	3,45	3	Έλεγχος
1.1.3	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει καθορίσει πλαίσιο αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων της;	2,29	2	Λίγο	3,53	3	Έλεγχος
1.1.5	Σε ποιο βαθμό αναθεωρεί περιοδικά η ηγεσία την αποστολή, το όραμα, τις αξίες, τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος;	2,29	2	Λίγο	2,88	2	Εκτέλεση
1.1.6	Σε ποιο βαθμό επιλύονται τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων και γενικά με τη βελτίωση της επικοινωνίας με όλους τους υπαλλήλους καθώς και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης;	2,29	2	Λίγο	3,27	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.1.4	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης και συνθήκες αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων κατά τον καθορισμό του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων;	1,57	1	Πολύ λίγο	3,34	3	Έλεγχος

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.1.

Η ηγεσία της οργάνωσης δίνει μία σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση ώστε να αναπτύξει και να γνωστοποιήσει το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,15	ΛΙΓΟ	3,33 (57,6%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, η οποία έχοντας στη διάθεσή της το υλικό τεκμηρίωσης, θεωρεί τι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρσκονται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος»):

1. Τον καθορισμό της αποστολής-οράματος του Λογιστηρίου, με τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία του καθώς και των υπαλλήλων του.
2. Τον βαθμό στον οποίο η ηγεσία έχει καθορίσει τους στρατηγικούς-επιχειρησιακούς στόχους και τους έχει κοινοποιήσει στους υπαλλήλους της και στους άλλους μετόχους.
3. Τον καθορισμό ενός πλαισίου αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων του.
4. Την επίλυση τυχόν συγκρούσεων συμφερόντων με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων.
5. Τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και συνθηκών αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων κατά τον καθορισμό του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση από την ηγεσία στην περιοδική αναθεώρηση της αποστολής, του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος.
- Εφαρμογή πιο αποτελεσματικής επικοινωνιακής πολιτικής, ώστε οι εργαζόμενοι να ενημερώνονται πχ. με την κοινοποίηση σχετικού έγγραφου υλικού και την πραγματοποίηση ενημερωτικών συναντήσεων-συσκέψεων για να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη της αποστολής και του οράματος του Λογιστηρίου.
- Βελτίωση στον τρόπο λειτουργίας της ηγεσίας σε όλους τους εξεταζόμενους τομείς.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.2**Η ηγεσία της οργάνωσης αναπτύσσει και εφαρμόζει ένα σύστημα διοίκησης.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.2.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία αναπτύσσει ένα σύστημα διοίκησης διαδικασιών που να λαμβάνει υπόψη το στρατηγικό σχεδιασμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στην λειτουργία της;	2,43	2	Λίγο	3,46	3	Έλεγχος
1.2.2	Σε ποιο βαθμό η οργάνωση εντοπίζει της ανάγκες για αλλαγές στη δομή και τις ακολουθούμενες διοικητικές διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων της;	2,29	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος
1.2.6	Σε ποιο βαθμό οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών συμβάλλουν στην άσκηση του εποπτικού ρόλου ή και στη βελτίωση των δυνατοτήτων ελέγχου και παρακολούθησης της λειτουργίας από την ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,14	2	Λίγο	2,98	2	Εκτέλεση

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.2.3	Σε ποιο βαθμό οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας οργάνωσης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ των μετόχων, σύμφωνα με τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών/πελατών;	1,86	1	Πολύ λίγο	2,95	2	Εκτέλεση
1.2.4	Σε ποιο βαθμό το πλαίσιο και περιβάλλον λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης, ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (projects);	,71	1	Πολύ λίγο	3,00	3	Έλεγχος
1.2.5	Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης, είναι προσανατολισμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις διαφοροποιημένες ανάγκες των προσώπων ή φορέων, που εξυπηρετούνται από αυτήν;	1,86	1	Πολύ λίγο	3,8	3	Έλεγχος
1.2.7	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κ.Π.Α., Ε.Φ.Ο.Μ., Ι.Σ.Ο.) ή ισορροπημένης βαθμολόγησης (Business Balanced Scorecard) ή μέτρησης της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (π.χ. προβλέψεις Ν.3230/2004 και Ν.4369/2016)	1,29	1	Πολύ λίγο	0,95	0	Έλλειψη δραστηριότητας
1.2.8	Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και τους εμπλεκόμενους στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, οι ανάγκες για αναδιοργάνωση και αλλαγή;	1,86	1	Πολύ λίγο	3,84	3	Έλεγχος

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.2

Η ηγεσία της οργάνωσης αναπτύσσει και εφαρμόζει ένα σύστημα διοίκησης;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,93	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	3,12 (53,4%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, η οποία έχοντας στη διάθεσή της το υλικό τεκμηρίωσης, θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκονται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από της εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος»):

1. Την ανάπτυξη των διοικητικών διαδικασιών σε συσχέτιση με το στρατηγικό σχεδιασμό και τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στην λειτουργία του Λογιστηρίου.
2. Τον βαθμό που το Οικονομικό Τμήμα εντοπίζει της ανάγκες για αλλαγές στη δομή και τις ακολουθούμενες διοικητικές διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων του.
3. Το υφιστάμενο πλαίσιο και περιβάλλον λειτουργίας του Λογιστηρίου το οποίο ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (projects).
4. Τη δραστηριότητα του Λογιστηρίου η οποία ικανοποιεί της προσδοκίες και τις ανάγκες των προσώπων ή φορέων που εξυπηρετούνται από αυτό.
5. Τον βαθμό στον οποίο αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και τους εμπλεκόμενους στη λειτουργία του Λογιστηρίου, οι ανάγκες για αναδιοργάνωση και αλλαγή.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Συμμετοχική διαδικασία στην εφαρμογή συστημάτων στοχοθεσίας.
- Επέκταση των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος και χρήση των μεθόδων Τ.Π.Ε. για την άσκηση εποπτικού ελέγχου μέσω δεικτών μέτρησης απόδοσης του Λογιστηρίου.
- Χρήση εργαλείων για την εφαρμογή συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (πχ ISO) και εφαρμογή του ΚΠΑ και σε άλλες δομές του Νοσοκομείου.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.3**Η ηγεσία της οργάνωσης υποκινεί και υποστηρίζει της υπαλλήλους της και δρα ως πρότυπο ρόλου.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.3.1	Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της ηγεσίας, λειτουργεί ως παράδειγμα δράσης για το προσωπικό, σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,43	2	Λίγο	2,44	2	Εκτέλεση
1.3.2	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία, επανακαθορίζει τη στάση της, ανάλογα με τις συστάσεις και προτάσεις των υπαλλήλων;	2,29	2	Λίγο	2,49	2	Εκτέλεση
1.3.3	Σε ποιο βαθμό ενημερώνεται το προσωπικό για σημαντικά θέματα που απασχολούν τη Δημόσια Οργάνωση;	2,43	2	Λίγο	3,74	3	Έλεγχος
1..5	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία ενθαρρύνει και δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών προς τους υπαλλήλους;	,07	2	Λίγο	363	3	Έλεγχος
1.3.7	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούν οι υπάλληλοι επιμορφωτικές δράσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης και την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων τους;	2,64	2	Λίγο	3,29	3	Έλεγχος
1.38	Με ποιο βαθμό επάρκειας αντιμετωπίζονται από την ηγεσία, οι ατομικές ανάγκες των υπαλλήλων;	2,29	2	Λίγο	2,17	2	Εκτέλεση

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.3.4	Σε ποιο βαθμό υποστηρίζεται, αναγνωρίζεται και επιβραβεύεται τόσο η ατομική όσο και η ομαδική δράση, καθώς και οι προσπάθειες των υπαλλήλων, για την πραγματοποίηση των στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,93	1	Πολύ λίγο	1,62	1	Προγραμματισμός
1.36	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία δεσμεύεται να προωθήσει μια νοοτροπία καινοτομίας για συνεχή οργανωτική βελτίωση με τη συμμετοχή των υπαλλήλων;	1,86	1	Πολύ λίγο	2,88	2	Εκτέλεση
1.3.9	Σε ποιο βαθμό επιτυγχάνεται η ανατροφοδότηση όλων των εργαζομένων της οργάνωσης με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεων τους;	1,93	1	Πολύ λίγο	3,03	3	Έλεγχος

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.3

Η ηγεσία της οργάνωσης υποκινεί και υποστηρίζει τους υπαλλήλους της και δρα ως πρότυπο ρόλου;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,21	ΛΙΓΟ	2,81 (47,20%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα πεδία δεν αναγνωρίστηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος»):

1. Την ενημέρωση του προσωπικού για σημαντικά θέματα που απασχολούν το Οικονομικό Τμήμα.
2. Το γεγονός ότι η ηγεσία ενθαρρύνει και δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών προς τους υπαλλήλους.
3. Τη δυνατότητα που δίνει στους υπαλλήλους για την συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες.
4. Την ανατροφοδότηση όλων των εργαζομένων του Λογιστηρίου με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεων τους.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ενίσχυση της επικοινωνίας και ενημέρωσης των εργαζομένων από τη Διοίκηση για τη δραστηριότητά της σε σχέση με τις αξίες και τους στόχους της εξεταζόμενης δομής.
- Η ηγεσία να λαμβάνει υπόψη τυχόν προτάσεις των εργαζομένων και αφού τις αξιολογήσει θετικά να τις αποδέχεται.
- Η αύξηση, κατά το δυνατόν, της παροχής διευκολύνσεων από την ηγεσία προς τους εργαζόμενους ώστε να αναγνωρίσουν ότι ικανοποιούνται επαρκώς οι ατομικές τους ανάγκες.
- Η παρότρυνση των εργαζομένων για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων.
- Αναγνώριση και επιβράβευση των προσπαθειών και της απόδοσης των εργαζομένων.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.4

Η ηγεσία της οργάνωσης διαχειρίζεται τις σχέσεις με την πολιτική ηγεσία και με τις άλλες ομάδες συμφερόντων.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.4.1	Σε ποιο βαθμό παρέχεται βοήθεια στην πολιτική ηγεσία για τον καθρισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση;	2,00	2	Λίγο	3,60	3	Έλεγχος
1.4.2	Σε ποιο βαθμό πραγματοποιούνται επαφές με την πολιτική ηγεσία, ώστε να υλοποιείται ανάλογα η διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της στοχοθεσίας;	,15	2	Λίγο	3,11	3	Έλεγχος
1.4.4	Σε ποιο βαθμό υπάρχει η συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης της οργάνωσης;	2,08	2	Λίγο	3,81	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
1.4.3	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσονται και διατηρούνται πάγιες ή τακτικές συνεργασίες με πολίτες, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ομάδες συμφερόντων, επιχειρήσεις, άλλες Δημόσιες Οργανώσεις κτλ;	192	1	Πολύ λίγο	2,52	2	Εκτέλεση
1.4.5	Σε ποιο βαθμό προσδιορίζονται οι σημαντικότερες υφιστάμενες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων και ενημερώνονται σχετικά οι εργαζόμενοι στην οργάνωση;	1,62	1	Πολύ λίγο	2,81	2	Εκτέλεση
1.4.6	Σε ποιο βαθμό σχεδιάζεται και υλοποιείται πολιτική για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά	1,92	1	Πολύ λίγο	1,39	1	Προγραμματισμός
1.4.7	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η δημόσια καταξίωση και αναγνώριση της υπηρεσίας από το κοινό, μέσω της ανάπτυξης εκστρατειών προβολής της δραστηριότητας και των υπηρεσιών που προσφέρει;	1,69	1	Πολύ λίγο	1,77	1	Προγραμματισμός
1.4.8	Σε ποιο βαθμό υπάρχει συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων;	192	1	Πολύ λίγο	3,91	3	Έλεγχος

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.4.

Η ηγεσία της οργάνωσης διαχειρίζεται τις σχέσεις με την πολιτική ηγεσία και με τις άλλες ομάδες συμφερόντων;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,91	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,87 (48,40%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας. Στα υποερωτήματα στα οποία οι εργαζόμενοι δήλωσαν ελάχιστη ικανοποίηση, χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) εκτιμούμε ότι δεν προκύπτει ανάγκη ενίσχυσης των υφιστάμενων δράσεων για τη δομή που αξιολογούμε.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα πεδία δεν αναγνωρίστηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος»):

1. Την παροχή βοήθειας στη πολιτική ηγεσία για τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση.
2. Τις επαφές της Διοίκησης με την πολιτική ηγεσία.
3. Τη συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης του Λογιστηρίου.
4. Τη συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Καλύτερη ενημέρωση των εργαζομένων ως προς τις επαφές και τις παρεμβάσεις της Διοίκησης στην πολιτική ηγεσία (1ΥΠΕ, Υπουργείο Υγείας).

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,05	ΛΙΓΟ	3,03	51,60	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Καθιέρωση στοχοθεσίας (στρατηγικοί - επιχειρησιακοί στόχοι) και υλοποίηση με ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων.
- Υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού του Λογιστηρίου με κατάλληλους μηχανισμούς καθοδήγησης για την άριστη απόδοσή τους.
- Διασφάλιση αποτελεσματικής σχέσης με την πολιτική ηγεσία για την εξυπηρέτηση του σκοπού της δομής.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

- ✚ Γνωστοποίηση στο προσωπικό του οράματος και της στοχοθεσίας εγγράφως και παρακολούθηση της υλοποίησης σε τακτές (τριμηνιαίες) συναντήσεις.
- ✚ Εφαρμογή οικονομικών δεικτών μέτρησης απόδοσης σε εξαμηνιαία βάση.
- ✚ Συχνές διαπροσωπικές επαφές της ηγεσίας με τους εργαζομένους.
- ✚ Καθιέρωση συστήματος υποβολής προτάσεων των εργαζομένων για θέματα λειτουργίας.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.

- Οργανισμός του Υπουργείου Υγείας ΠΔ 121/2017 (ΦΕΚ 148/4/2017).
- Οργανισμός του ΓΝ Αττικής ΚΑΤ (ΦΕΚ 3485/Β/2012).
- Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας του Νοσοκομείου .
- «Καθορισμός στρατηγικών στόχων και αξόνων παρέμβασης του Υπουργείου Υγείας, για τις Υπηρεσίες Υγείας της Χώρας, έτους 2017, (με χρονική περίοδο εφαρμογής την τριετία 2017- 2020)» (Υπουργική Απόφαση με αρ. πρωτ. Γ2/Γ.Π. οικ. 20930, Εγκύκλιος Γ2γ/οικ.22357/22-3-2017).
- «Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης με Στόχους για το έτος 2017» (Εγκύκλιος 12972/10-5-2016 Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης).
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- «Κατάρτιση Προϋπολογισμού Γενικής Κυβέρνησης Οικονομικού Έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/51568/ΔΠΓΚ Υπουργείου Οικονομικών).
- Έγκριση ΔΣ του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ ΔΣ 3/7-2-2017 Θέμα Ι.Α1).
- Έγκριση Υπουργείου Υγείας του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ Β2.α/ΓΠ 18192/10-3-2017).
- Προϋπολογισμός 2017 και οι τροποποιήσεις του (σχετικοί πίνακες).
- «Εκτέλεση προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/99623/ΔΠΓΚ/29-12-2016 Υπουργείου Οικονομικών).
- Ν.Δ. 496/74 περί «Δημοσίου Λογιστικού» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Ν.Δ. 2362/95 περί «Δημοσίου Λογιστικού-Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις».
- Κώδικας Κατάταξης Εσόδων και Εξόδων του Προϋπολογισμού ΝΠΔΔ και οι τροποποιήσεις του.
- Υπαλληλικός Κώδικας Ν. 3528/2007 (ΦΕΚ 26/Α/2007) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999).
- Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α'/2014) «Διοικητικές Απλουστεύσεις-Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α'/161) και λοιπές ρυθμίσεις».

- Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Ν. 4369/2016 (ΦΕΚ 33/Α/2016) Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις.
- Η αριθμ. Α2β/Γ.Π.42660/16 (ΦΕΚ 252/Υ.Ο.Δ.Δ./2017) απόφαση Υπουργού Υγείας για «Ορισμός μελών στο ΔΣ των διασυνδεδεμένων ΓΝΑ ΚΑΤ και Ε.Κ.Α. αρμοδιότητας 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής».
- Π.Δ. 50/2001 (ΦΕΚ 39/Α/2001) «Καθορισμός προσόντων διορισμού σε θέσεις φορέων του Δημόσιου Τομέα» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
- Σύμβαση συνδρομής στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας «NOMOTEΛΕΙΑ».
- Απόφαση ΔΣ για τον καθορισμό των υπογραφών που δεσμεύουν το Νοσοκομείο για εισπράξεις και πληρωμές (αριθμ. 11/5-7-2017 θέμα Α.35).
- Απόφαση ΔΣ για ετήσια διάθεση πιστώσεων για το οικονομικό έτος 2017 (αριθμ. 28/20-12-2016 θέμα Β.2)
- Ν. 4478/2017 (ΦΕΚ 91/Α/2017).
- Εγκύκλιος 2/45136/0026/1-6-2017 του ΓΛΚ για την «Παροχή οδηγιών για τον έλεγχο, εκκαθάριση και πληρωμή δημοσίων δαπανών».
- Έγγραφο 2/66965/ΔΛΔ/13-9-2017 για τη «Μεταφορά διαθεσίμων... Ταμειακής Διαχείρισης στην Τράπεζα της Ελλάδος».
- Έγγραφα Υπουργείου Υγείας για θέσπιση και υλοποίηση στόχων:
 - ✓ Αριθμ. Πρωτ. ΓΔΟΥ/οικ.36/12-1-2017 για πληρωμή ληξιπρόθεσμων και λοιπών υποχρεώσεων σε τρίτους.
 - ✓ Αριθμ. Πρωτ. ΓΔΟΥ/οικ.52260/6-7-2017 για πληρωμή ληξιπρόθεσμων και λοιπών υποχρεώσεων σε τρίτους και
 - ✓ Λοιπά έγγραφα που αφορούν την εκτέλεση του προϋπολογισμού έτους 2017 και τους στόχους υλοποίησης πληρωμών προς τους προμηθευτές.
- Αποφάσεις ΔΣ για υπερωριακή απασχόληση (αριθμ. 2/24-1-2017 ΕΗΔ 2, 6/7-3-2017 ΕΗΔ 6 κλπ).
- Επιμορφωτικά Προγράμματα Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) στο χώρο του Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, τα οποία παρακολούθησαν επιτυχώς 218 άτομα/2017.
- Αποδεικτικό υλικό που τηρείται στο προσωπικό μητρώο των εργαζομένων του Λογιστηρίου για χορήγηση διευκολύνσεων (πχ άδειες εξόδου, γονικές άδειες, συνδικαλιστικές άδειες).
- Κοινοποίηση νόμων, εγκυκλίων, εγγράφων από την 1^η ΥΠΕ και το Υπουργείο μέσω ηλεκτρονικής ή έντυπης μορφής. Κοινοποίηση αποφάσεων Διοικητή και ΔΣ μέσω του πρωτοκόλλου του Νοσοκομείου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- 1^ο Πολυθεματικό-Διεπιστημονικό Συνέδριο ΓΝΑ ΚΑΤ.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση υλοποιεί την αποστολή της μέσω μιας συγκεκριμένης στρατηγικής προσανατολισμένης προς τις ομάδες συμφερόντων και υποστηριζόμενη από τις αναγκαίες δημόσιες πολιτικές, προγράμματα, σκοπούς, στόχους και διαδικασίες.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.1

Η οργάνωση συλλέγει πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.1.1	Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται και καταγράφονται οι εμπλεκόμενοι στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,27	2	Λίγο	3,74	3	Έλεγχος
2.1.2	Σε ποιο βαθμό συγκεντρώνονται και αναλύονται συστηματικά πληροφορίες για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αλλά και για γενικότερες εξελίξεις (π.χ. κοινωνικά, οικονομικά, δημογραφικά, νομικά και άλλα στοιχεία);	2,45	2	Λίγο	3,42	3	Έλεγχος
2.1.3	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση αξιολογεί (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) συστηματικά πληροφορίες, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της;	,45	2	Λίγο	1,77	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.1.

Η οργάνωση συλλέγει πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,39	ΛΙΓΟ	2,98 (50,60%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα διερευνώμενα πεδία δεν διατυπώθηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος»)

1. Την αναγνώριση και καταγραφή των εμπλεκόμενων στη λειτουργία του Λογιστηρίου.
2. Τη συστηματική συλλογή και ανάλυση των πληροφοριών για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία του Λογιστηρίου.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Σε όλα τα διερευνώμενα πεδία, όπως προκύπτει τόσο από την βαθμολόγηση των εργαζομένων όσο και της ομάδας ΚΠΑ, απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από την Ηγεσία και κυρίως στο πεδίο της συστηματικής αξιολόγησης (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) πληροφοριών, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της, όπου η ομάδα αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη την έλλειψη στοιχείων τεκμηρίωσης, απέδωσε πολύ χαμηλό επίπεδο δραστηριότητας.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.2

Η οργάνωση αναπτύσσει, αναθεωρεί και επικαιροποιεί τη στρατηγική και τον προγραμματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.2.1	Σε ποιο βαθμό μετατρέπεται η αποστολή και το όραμα της οργάνωσης σε στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους καθώς και δράσεις με βάση την ανάλυση κινδύνου;	2,23	2	Λίγο	1,03	1	Προγραμματισμός
2.2.2	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται και αναθεωρείται η λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας;	2,08	2	Λίγο	1,1	1	Προγραμματισμός
2.2.3	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους;	2,45	2	Λίγο	2,41	2	Εκτέλεση
2.2.4	Σε ποιο βαθμό αξιολογούνται τα ασκούμενα από τους υπαλλήλους καθήκοντα σε σχέση με τα παραγόμενα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις τους;	2,43	2	Λίγο	1,95	1	Προγραμματισμός
2.2.5	Σε ποιο βαθμό υπάρχει εξισορρόπηση μεταξύ διατιθέμενων πόρων για την ικανοποίηση μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων προτεραιοτήτων και πιέσεων από την πλευρά των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,54	2	Λίγο	1,24	1	Προγραμματισμός
2.2.6	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσεται πολιτική για την κοινωνική ευθύνη και ενσωμάτωση στη στρατηγική και τον προγραμματισμό της οργάνωσης;	2,27	2	Λίγο	1,49	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.2.

Η οργάνωση αναπτύσσει, αναθεωρεί και επικαιροποιεί τη στρατηγική και τον προγραμματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,33	ΛΙΓΟ	1,65 (24%)	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι του λογιστηρίου απέδωσαν χαμηλό βαθμό ικανοποίησης (επίπεδο 2).

Πολύ χαμηλό επίπεδο δραστηριότητας ανέδειξε η μελέτη των κριτηρίων από την ομάδα ΚΠΑ (επίπεδο 1, Σχεδιασμός).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα διερευνώμενα πεδία δεν διατυπώθηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Επιπλέον, η ομάδα ΚΠΑ απέδωσε ακόμα χαμηλότερο επίπεδο δραστηριότητας για όλα τα ερωτήματα, εκτός του 2.2.3 (Σχεδιασμός).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Να εκτιμήσει η ηγεσία εάν υφίσταται ανάγκη, κατά τη διαμόρφωση της στρατηγικής-προγραμματισμού της να εφαρμόσει μεθόδους ανάλυσης κινδύνων και ευκαιριών.
- Να επιδιώξει τη συμμετοχή και άλλων φορέων όπως κοινωνικών και λοιπών οργανώσεων.
- Να δημιουργηθεί ένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο θα συσχετίζει τις εργασίες που εκτελούνται με τα αντίστοιχα αποτελέσματα τους.
- Να ασκηθεί πίεση στην πολιτική ηγεσία για αύξηση των πόρων, ώστε να επιτυγχάνεται εξισορρόπηση των στόχων και του παραγόμενου έργου.
- Να προσανατολιστεί η ηγεσία στην αναδιοργάνωση και βελτίωση της λειτουργίας του Λογιστηρίου ενσωματώνοντας στη στρατηγική της την ανάπτυξη πολιτικής για την κοινωνική ευθύνη.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.3

Η οργάνωση εφαρμόζει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη την έκτασή της και την αναθεωρεί σε τακτική βάση.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.3.1	Σε ποιο βαθμό ο στρατηγικός προγραμματισμός εφαρμόζεται μέσα από τον καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων καθώς και το σχεδιασμό διαδικασιών και έργων;	2,31	2	Λίγο	2,99	2	Εκτέλεση
2.3.3	Σε ποιο βαθμό οι στρατηγικοί και οι επιχειρησιακοί στόχοι υλοποιούνται με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και τους εργαζόμενους;	2,31	2	Λίγο	366	3	Έλεγχος
2.3.4	Σε ποιο βαθμό η εφαρμοζόμενη επικοινωνιακή πολιτική επιτυγχάνει τη διάδοση των στόχων, των σχεδίων και των καθηκόντων της οργάνωσης;	2,08	2	Λίγο	2,77	2	Εκτέλεση
2.3.5	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται η ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης;	2,6	2	Λίγο	2,89	2	Εκτέλεση

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.3.2	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται συστηματικά μέθοδοι μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας οργάνωσης;	1,86	1	Πολύ λίγο	3,45	3	Έλεγχος

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.3.

Η οργάνωση εφαρμόζει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη την έκτασή της και την αναθεωρεί σε τακτική βάση;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,20	ΛΙΓΟ	3,15 (54%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα διερευνώμενα πεδία δεν αναγνωρίστηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου, παρότι στα περισσότερα ερωτήματα διαπιστώνεται σχετική ικανοποίηση.

Αντίθετα, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία, αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση Κύκλου ποιότητας: Έλεγχος)

1. Την υλοποίηση των στόχων της ηγεσίας για το Λογιστήριο μέσω της ανάθεσης ευθυνών και καθηκόντων στους εργαζόμενους.
2. Την παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων του Λογιστηρίου. Οι εργαζόμενοι στο ζήτημα αυτό όμως, αποδίδουν πολύ χαμηλή βαθμολογία που αντιστοιχεί σε πολύ χαμηλή ικανοποίηση.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο σχεδιασμός διαδικασιών και έργων να γίνεται με συστηματικότερο καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων και παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης τους.
- Η ηγεσία να επικοινωνεί με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους στόχους και τα σχέδιά της προς τους εργαζόμενους.
- Να γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα εκτίμηση της ανάγκης για αναθεώρηση του στρατηγικού σχεδιασμού.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.4

Η οργάνωση σχεδιάζει, εφαρμόζει και επικαιροποιεί το πρόγραμμα για την καινοτομία και την αλλαγή.

A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.4.1	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσεται η εφαρμογή μιας νέας οργανωτικής κουλτούρας για καινοτομία, με έμφαση στην επιμόρφωση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και τα εργαστήρια μάθησης;	2,42	2	Λίγο	2,02	2	Ετέλεση
2.43	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται κάποιο σύστημα διοίκησης αλλαγών και καινοτομιών;	2,07	2	Λίγο	0,99	0	Έλλειψη δραστηριότητας
2.4.5	Σε ποιο βαθμό προωθείται η χρήση εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη/πελάτη;	2,08	2	Λίγο	4,06	4	Ανάδραση

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
2.4.2	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται συστηματικά οι ανάγκες για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, και σχεδιάζονται οι ανάλογες δράσεις σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,92	1	Πολύ λίγο	2,59	2	Εκτέλεση
2.4.4	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζονται οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται;	1,54	1	Πολύ λίγο	1,53	1	Προγραμματισμός

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.4.

Η οργάνωση σχεδιάζει, εφαρμόζει και επικαιροποιεί το πρόγραμμα για την καινοτομία και την αλλαγή;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,01	ΛΙΓΟ	2,24 (35,80%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα διερευνώμενα πεδία δεν αναγνωρίστηκε αποτελεσματική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Παρόλα αυτά, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία, αναγνώρισε ότι προωθείται η χρήση εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη/πελάτη (Φάση Κύκλου ποιότητας: Ανάδραση). Οι εργαζόμενοι στο ζήτημα αυτό όμως, αποδίδουν χαμηλή βαθμολογία (2, ΛΙΓΟ).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

1. Να ενθαρρύνεται η συμμετοχή των εργαζομένων σε επιμορφωτικές δράσεις προσανατολισμένες στην καινοτομία ώστε στη συνέχεια να καταθέτουν προτάσεις για τον εκσυγχρονισμό ή και αλλαγή των υφιστάμενων διαδικασιών.
2. Να παρακολουθούνται συστηματικά οι ανάγκες για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, και να σχεδιάζονται οι ανάλογες δράσεις σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης.
3. Να εξασφαλίζονται οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,23	ΛΙΓΟ	2,51	41,20	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, απέδωσαν χαμηλή βαθμολογία στους εξεταζόμενους τομείς (επίπεδο 2).

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Συστηματική μετατροπή του στρατηγικού σχεδιασμού σε μετρήσιμους στόχους και παρακολούθηση της υλοποίησής τους.
- Εντοπισμός πεδίων και διαδικασιών που χρήζουν εκσυγχρονισμού και εφαρμογή δράσεων για καινοτομία.
- Εξασφάλιση πόρων για υλοποίηση αλλαγών και καινοτομιών.
- Βελτίωση της επικοινωνίας της ηγεσίας με τους εργαζόμενους.
- Περιοδική αναθεώρηση του στρατηγικού σχεδιασμού βάσει των αλλαγών του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

- ✚ Δημιουργία ομάδων εργασίας για την καταγραφή των εργασιών που εκτελούνται από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου και εξέταση των αποτελεσμάτων τους.
- ✚ Πρόσκληση αντιπροσώπων των εμπλεκόμενων φορέων σε συνεδριάσεις του ΔΣ όταν κρίνεται σκόπιμο.
- ✚ Έρευνα για την αποτύπωση της υφιστάμενης λειτουργίας και των εφαρμοζόμενων διαδικασιών.
- ✚ Διενέργεια εκπαιδευτικών σεμιναρίων με θέματα που αφορούν τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.

- Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
- Σύμβαση συνδρομής στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας «NOMOTELEIA».
- Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
- Αριθμ 57654 (ΦΕΚ Β' 1781/2017) Απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)»
- Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ/138 Α'/2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»
- ΠΔ 25/2014 (ΦΕΚ Α'/44) «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων»
- Αριθμ ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 (ΦΕΚ Β' 1317/2012) Απόφαση του Υφυπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
- Αριθμ.ΥΑΠ/Φ.40.4/163/2013 (ΦΕΚ Β' 401/2013) Ρυθμίσεις για α) τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, β) τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ και γ) την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ.
- Προφορικές προτάσεις εργαζομένων για τον εκσυγχρονισμό και την εφαρμογή καινοτομιών στο Λογιστήριο.
- 1ο Πολυθεματικό-Διεπιστημονικό Συνέδριο ΓΝΑ ΚΑΤ.
- Επιμορφωτικά Προγράμματα Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) στο χώρο του Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, τα οποία παρακολούθησαν επιτυχώς 218 άτομα/2017.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3. Ανθρώπινο Δυναμικό

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, αναπτύσσει, απελευθερώνει τις γνώσεις και όλες τις δυνατότητες του προσωπικού της σε επίπεδο ατόμου, ομάδας και υπηρεσίας, και σχεδιάζει τις δράσεις αυτές προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική, τη στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία του προσωπικού της.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.1

Η οργάνωση προγραμματίζει, διοικεί και βελτιώνει το ανθρώπινο δυναμικό σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.1.1	Σε ποιο βαθμό αναλύονται οι υφιστάμενες και οι μελλοντικές ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,00	2	Λίγο	3,21	3	Έλεγχος
3.1.2	Σε ποιο βαθμό η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπόψη μελλοντικές αρμοδιότητες και κοινωνικά κριτήρια;	2,15	2	Λίγο	3,53	3	Έλεγχος
3.1.4	Σε ποιο βαθμό διασφαλίζεται η επάρκεια του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτυγχάνεται η αποστολή της οργάνωσης και η εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων;	2,07	2	Λίγο	2,06	2	Εκτέλεση
3.1.7	Σε ποιο βαθμό παρέχεται η απαραίτητη κατάρτιση και το απαραίτητο πλαίσιο εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου;	2,07	2	Λίγο	3,16	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.1.3	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται αντικειμενικά κριτήρια σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών;	1,79	1	Πολύ λίγο	3,46	3	Έλεγχος
3.1.5	Σε ποιο βαθμό τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού αλλά και για τις ανταμοιβές, προαγωγές εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση;	1,8	1	Πολύ λίγο	1,88	1	Προγραμματισμός
3.1.6	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται περιγράμματα θέσεων εργασίας για την πρόσληψη και την εξέλιξη των υπαλλήλων της οργάνωσης;	1,64	1	Πολύ λίγο	1,06	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.1.

Η οργάνωση προγραμματίζει, διοικεί και βελτιώνει το ανθρώπινο δυναμικό σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,94	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,62 (43,40%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε κανένα από τα διερευνώμενα πεδία δεν αναγνωρίστηκε ικανοποιητικό επίπεδο λειτουργίας (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Παρόλα αυτά, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία, αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση Κύκλου ποιότητας: Έλεγχος):

1. Την εκτίμηση από την ηγεσία των αναγκών σε ανθρώπινους πόρους με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του Λογιστηρίου.
2. Την αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού συνεκτιμώντας ανάγκες που θα προκύψουν στο μέλλον αλλά και κοινωνικά κριτήρια.
3. Τον βαθμό εφαρμογής αντικειμενικών κριτηρίων σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών.
4. Την ύπαρξη απαραίτητης κατάρτισης και πλαισίου εργασίας των εργαζομένων που ασχολούνται με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Όπως προκύπτει τόσο από την βαθμολόγηση των εργαζομένων αλλά και της ομάδας ΚΠΑ, απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από την ηγεσία στα περισσότερα πεδία αλλά κυρίως στα παρακάτω:

- Εξασφάλιση ικανού αριθμού εργαζομένων στο Λογιστήριο με εξειδικευμένα προσόντα (οικονομικές σπουδές) ώστε να επιτυγχάνεται εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων.
- Τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού αλλά και για τις ανταμοιβές και προαγωγές να εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση.

Σημειώνουμε ότι στο υποερώτημα 3.1.3. υπάρχει σημαντική απόκλιση μεταξύ της βαθμολογίας εργαζομένων (επίπεδο 1) και των μελών της ομάδας ΚΠΑ (επίπεδο 3). Εκτιμούμε ότι αυτή η απόκλιση πιθανόν οφείλεται στο σκέλος της ερώτησης που αφορά τις αμοιβές και επιβραβεύσεις. Η ηγεσία θα πρέπει σε συνάντηση με τους εργαζόμενους να εντοπίσει τους λόγους δυσαρέσκειας τους και να αναθεωρήσει τον τρόπο που αντιμετωπίζει το θέμα αυτό.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.2

Η οργάνωση προσδιορίζει, αναπτύσσει και χρησιμοποιεί τις ικανότητες των υπαλλήλων εναρμονίζοντας άτομα και ομάδες με τους σκοπούς και στόχους της οργάνωσης.

A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.2.1	Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται οι απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο;	2,50	2	Λίγο	3,49	3	Έλεγχος
3.2.2	Σε ποιο βαθμό δημιουργείται συμφωνημένη πολιτική ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη ειδικές περιπτώσεις;	2,15	2	Λίγο	3,25	3	Έλεγχος
3.2.3	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η διαμόρφωση σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού;	2,07	2	Λίγο	3,16	3	Έλεγχος
3.2.4	Σε ποιο βαθμό οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή - και προϊστάμενοι της Δημόσιας Οργάνωσης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους;	2,86	2	Λίγο	4,10	4	Ανάδραση
3.2.5	Σε ποιο βαθμό προωθείται η εσωτερική (εντός της Δημόσιας Οργάνωσης) ή η εξωτερική (σε άλλους φορείς) κινητικότητα των υπαλλήλων;	207	2	Λίγο	3,03	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.2.6	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται σύγχρονες μέθοδοι επιμόρφωσης; (με χρήση πολυμέσων, κατάρτιση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική μάθηση, μέσα κοινωνικής δικτύωσης)	1,86	1	Πολύ λίγο	3,88	3	Έλεγχος
3.2.7	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες σε σχέση με το κόστος αλλά και το όφελος που προκύπτει;	1,71	1	Πολύ λίγο	0,95	0	Έλλειψη δραστηριότητας
3.2.8	Σε ποιο βαθμό εξετάζεται η αναγκαιότητα προώθησης της γυναικείας σταδιοδρομίας και η διαμόρφωση των απαραίτητων σχεδίων;	1,25	1	Πολύ λίγο	0,8	0	Έλλειψη δραστηριότητας

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.2.

Η οργάνωση προσδιορίζει, αναπτύσσει και χρησιμοποιεί τις ικανότητες των υπαλλήλων εναρμονίζοντας άτομα και ομάδες με τους σκοπούς και στόχους της οργάνωσης;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάς ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,06	ΛΙΓΟ	2,83 (47,60%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα διερευνώμενα πεδία, οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν αποτελεσματική λειτουργία, αξιολογώντας με 1 ή 2 (Πολύ λίγο ή λίγο).

Παρόλα αυτά, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία (υλικό τεκμηρίωσης), αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση Κύκλου ποιότητας: Έλεγχος-Ανάδραση):

- Την αναγνώριση των ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο και την ανάπτυξη τους λαμβάνοντας υπόψη ειδικές περιπτώσεις.
- Τη συμμετοχή των υπαλλήλων σε επιμορφωτικά προγράμματα.
- Την εκπαίδευση των εργαζομένων από τους παλαιότερους συναδέλφους ή και τους προϊσταμένους του Λογιστηρίου.
- Την κινητικότητα των υπαλλήλων και την ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας.
- Τη χρήση σύγχρονων μεθόδων επιμόρφωσης.
-

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Να εξετάζεται η συμμετοχή σε επιμορφωτικές δράσεις με βάση την ανάλυση κόστους-ωφέλειας.
- Να εξεταστεί αν υπάρχει αναγκαιότητα προώθησης της γυναικείας σταδιοδρομίας και σύνταξης σχετικών σχεδίων .

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.3**Η οργάνωση ενεργοποιεί το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης του διαλόγου και της ενδυνάμωσής του.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.3.1	Σε ποιο βαθμό επικρατεί στο Φορέα κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας;	2,23	2	Λίγο	4,13	4	Ανάδραση
3.3.2	Πραγματοποιούνται συσκέψεις της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και αν ναι σε ποιο βαθμό κρίνονται τα αποτελέσματα τους ως σημαντικά στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης;	NAI			NAI		
	[Σε ποιο βαθμό]	2,00	2	Λίγο	2,95	2	Εκτέλεση
3.3.3	Σε ποιο βαθμό δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων;	2,15	2	Λίγο	3,45	3	Έλεγχος
3.3.4	[Σε ποιο βαθμό οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησης τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων - υφισταμένων;	2,15	2	Λίγο	1,95	1	Προγραμματισμός
3.3.	Αν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού της Δημόσιας Οργάνωσης, σε ποιο βαθμό είναι αυτό ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του;	NAI			OXI		
	[Σε ποιο βαθμό]	2,00	2	Λίγο			
3.3.6	Σε ποιο βαθμό δίνεται έμφαση στις ανάγκες των κοινωνικά μειονεκτούντων εργαζομένων και των ΑμεΑ;	2,92	2	Λίγο	3,24	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
3.3.7	Σε ποιο βαθμό σχεδιάζεται και εφαρμόζεται πολιτική για μη μισθολογικές παροχές και επιβραβεύσεις στους υπαλλήλους;	1,54	1	Πολύ λίγο	1,02	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.3

Η οργάνωση ενεργοποιεί το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης του διαλόγου και της ενδυνάμωσής του;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,14	ΛΙΓΟ	2,79 (46,80%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα μελετώμενα σημεία, οι εργαζόμενοι του λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν αποτελεσματική λειτουργία, αξιολογώντας με 1 ή 2 (Πολύ λίγο ή λίγο).

Παρόλα αυτά, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία, αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση Κύκλου ποιότητας: Έλεγχος-Ανάδραση):

1. Το κλίμα επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και την προτροπή για ομαδική εργασία.
2. Τον τρόπο αντιμετώπισης των κοινωνικά μειονεκτούντων εργαζομένων και των ΑΜΕΑ.
3. Την προώθηση και αξιολόγηση από πλευράς ηγεσίας των εισηγήσεων, πρωτοβουλιών και προτάσεων των εργαζομένων.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Οι στόχοι του Λογιστηρίου και οι δείκτες μέτρησής τους, να προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων – υφισταμένων.
- Να διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού του Λογιστηρίου σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας του.
- Σχεδιασμός και εφαρμογή πολιτικής για μη μισθολογικές παροχές και επιβραβεύσεις στους υπαλλήλους.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,05	ΛΙΓΟ	2,75	46	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, απέδωσαν χαμηλή βαθμολογία στη δραστηριότητα (επίπεδο 2).

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Διαχείριση και διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίησή του σε σχέση με:
 - Την ύπαρξη ικανού αριθμού εργαζομένων που να διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα.
 - Τη συμμετοχή του σε επιμορφωτικά προγράμματα.
 - Την ανταμοιβή-επιβράβευσή του.
 - Την ίση, δίκαιη αντιμετώπισή του και την αξιοποίηση των ικανοτήτων του.
 - Την ενίσχυση ανοιχτού διαλόγου από τον οποίο θα προκύπτουν συμφωνίες.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

- ✚ Αποτύπωση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό σε εξαμηνιαία βάση.
- ✚ Επιβράβευση των εργαζομένων βάσει της απόδοσής του με όποιο τρόπο κρίνει κατάλληλο η ηγεσία.
- ✚ Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των εργαζομένων σε ετήσια βάση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
- ✚ Βελτίωση συνθηκών εργασίας (υποδομές, εξοπλισμός).
- ✚ Καθορισμός περιγραμμάτων θέσεων εργασίας-καθηκοντολόγιο.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.

- Οργανισμός του ΓΝ Αττικής ΚΑΤ (ΦΕΚ 3485/Β/2012).
- Έγγραφα-αποφάσεις (Διοικητή και ΔΣ) για προσλήψεις προσωπικού (σχ. Πίνακας σελ 8,9 «Δημόσιος Απολογισμός και Στοχοθεσία» της Διοίκησης 26-4-2018).
- Υπαλληλικός Κώδικας Ν. 3528/2007 (ΦΕΚ 26/Α/2007) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Αποφάσεις ΔΣ για υπερωριακή απασχόληση (αριθμ. 2/24-1-2017 ΕΗΔ 2, 6/7-3-2017 ΕΗΔ 6 κλπ).
- Π.Δ. 50/2001 (ΦΕΚ 39/Α/2001) «Καθορισμός προσόντων διορισμού σε θέσεις φορέων του Δημόσιου Τομέα» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Εισηγήση Διοικητή (Μάρτιος 2018) προς το Υπουργείο Υγείας να εξεταστεί η προοπτική να γίνει το ΚΑΤ «Νοσοκομείο Αναφοράς» για ΑΜΕΑ και παράλληλα να γίνουν παρεμβάσεις ώστε να γίνει ακόμη πιο «φιλικό» για το κοινό και το ίδιο το προσωπικό που είναι ΑΜΕΑ.
- Αποδεικτικό υλικό που τηρείται στο προσωπικό μητρώο των εργαζομένων του Λογιστηρίου για χορήγηση διευκολύνσεων (πχ άδειες εξόδου, γονικές άδειες, άδειες εγκυμοσύνης-μητρότητας/πατρότητας, συνδικαλιστικές άδειες).
- Απόφαση ΔΣ για τον καθορισμό των υπογραφών που δεσμεύουν το Νοσοκομείο για εισπράξεις και πληρωμές (αριθμ. 11/5-7-2017 θέμα Α.35).
- Συμμετοχή εργαζομένων σε επιμορφωτικά σεμινάρια που πραγματοποιούνται από το ΕΚΔΔΑ-ΙΝΕΠ είτε στις εγκαταστάσεις του είτε στο χώρο του Νοσοκομείου.
- Αποφάσεις Διοίκησης για εσωτερικές μετακινήσεις υπαλλήλων.
- Αποφάσεις 1ης ΥΠΕ και Υπουργείου για μετακινήσεις, αποσπάσεις, μεταθέσεις, μετατάξεις, προαγωγές εργαζομένων.
- Διενέργεια διαγωνιστικών διαδικασιών για την ανανέωση των υποδομών (έπιπλα, ηλεκτρονικός εξοπλισμός).
- Προφορική, ηλεκτρονική ή έγγραφη καθοδήγηση των εργαζομένων, καθώς και διενέργεια καθημερινών συναντήσεων σχετικά με τις εργασίες που πρόκειται να εκτελεστούν.
- Αποφάσεις Διοικητή για ορισμό επιτροπών και ομάδων εργασίας για διενέργεια διαγωνισμών, απογραφών, projects κλπ.
- Πρακτικά γενικών συνελεύσεων Σωματείου Εργαζομένων.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Συνεργασίες και πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.1

Αναπτύξει και να διαχειριστεί συνεργασίες με άλλες ομοειδείς οργανώσεις

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.1.1	Σε ποιο βαθμό προσδιορίζεται η σημασία των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής; (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.)	2,57	2	Λίγο	3,77	3	Έλεγχος
4.1.3	Ελέγχονται τα αποτελέσματα των συνεργασιών αυτών και αν ναι σε ποιο βαθμό αξιολογούνται ως ικανοποιητικά;	NAI			OXI		
	[Σε ποιο βαθμό]	2,60	2	Λίγο			
4.1.4	Σε ποιο βαθμό είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών;	2,08	2	Λίγο	3,91	3	Έλεγχος
4.1.5	Δημιουργούνται και διαμορφώνονται κατά περίπτωση μακροχρόνιες συνεργασίες της δημόσιας οργάνωσης με φορείς του ιδιωτικού τομέα;	NAI			OXI		Έλλειψη δραστηριότητας
	[Σε ποιο βαθμό]	2,40	2	Λίγο			
4.1.8	Δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή καλών πρακτικών και την μετακίνηση υπαλλήλων μεταξύ της δημόσιας οργάνωσης και των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και αν ναι κατά πόσο αυτή η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική;	NAI			OXI		Έλλειψη δραστηριότητας
	[Σε ποιο βαθμό]	2,25	2	Λίγο			

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.1.2	Δημιουργούνται εξειδικευμένες συνεργασίες για την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου και την ανάπτυξη και εφαρμογή κοινών projects με άλλους δημόσιους φορείς;	NAI			OXI		
	[Σε ποιο βαθμό]	1,33	1	Πολύ λίγο			

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.1.

Αναπτύσσει και διαχειρίζεται συνεργασίες με άλλες ομοειδείς οργανώσεις;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,21	ΛΙΓΟ	3,84 (67,80%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκεται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα μελετώμενα σημεία, οι εργαζόμενοι του λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν αποτελεσματική λειτουργία, αξιολογώντας με 1 ή 2 (Πολύ λίγο ή λίγο).

Αντιθέτως, η επιτροπή ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά:

- Τη σημασία που δίνει η ηγεσία στις στρατηγικές συνεργασίες της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.)
- Το γεγονός ότι είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα στα παρακάτω σημεία που υστερούν σημαντικά σύμφωνα με το σύνολο των αξιολογήσεων:

1. Να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή καλών πρακτικών και την μετακίνηση υπαλλήλων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας μεταξύ της δημόσιας οργάνωσης και των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της.
2. Να δημιουργηθούν εξειδικευμένες συνεργασίες για την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου και την ανάπτυξη και εφαρμογή κοινών projects με άλλους δημόσιους φορείς.
3. Να επεκταθούν οι συνεργασίες της δημόσιας οργάνωσης με φορείς του ιδιωτικού τομέα.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.2

Η οργάνωση αναπτύσσει και εφαρμόζει τις συνεργασίες με τους πελάτες-πολίτες.

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζο μένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.2.2	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση είναι ανοικτή σε προτάσεις ή παράπονα των πολιτών και δημιουργεί τους κατάλληλους μηχανισμούς (ερωτηματολόγια, έρευνες κοινού, συμβουλευτικά όργανα με συμμετοχή πολιτών κτλ) για τη διαχείριση τους;	2,15	2	Λίγο	3,81	3	Έλεγχος
4.2.3	Σε ποιο βαθμό υπάρχει οργανωμένη πολιτική ενημέρωσης - πληροφόρησης των πολιτών;	2,08	2	Λίγο	4,41	4	Ανάδραση
4.2.4	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η διαφανής διοικητική δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιων αναφορών για τη λειτουργία της, με ανακοινώσεις στο διαδίκτυο κτλ);	2,50	2	Λίγο	5,02	5	ΠΕΕΑ

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/A	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζο μένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.2.1	Σε ποιο βαθμό η δράση της Δημόσιας Οργάνωσης ενθαρρύνει την ενεργό και οργανωμένη συμμετοχή (συμβουλευτικά όργανα, σφυγμομετρήσεις σε διάφορα θέματα κτλ) των πολιτών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της;	1,50	1	Πολύ λίγο	3,17	3	Έλεγχος
4.2.5	Σε ποιο βαθμό προσδιορίζεται ο ρόλος των πολιτών/πελατών ως συν-παραγωγοί και συν-αξιολογητές των παρεχόμενων υπηρεσιών;	1,75	1	Πολύ λίγο	2,95	2	Εκτέλεση

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.2.

Η οργάνωση αναπτύσσει και εφαρμόζει τις συνεργασίες με τους πελάτες-πολίτες;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2	ΛΙΓΟ	3,88 (68,60%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκεται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα μελετώμενα σημεία, οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν ικανοποιητική λειτουργία, αξιολογώντας με 1 ή 2 (Πολύ λίγο ή λίγο)

Αντιθέτως, η επιτροπή ΚΠΑ, αφού συζήτησε διεξοδικά για το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε αποτελεσματικά:

- Το σύστημα διαχείρισης προτάσεων , αναφορών και παραπόνων από τους ιδιώτες που συνεργάζονται με το Λογιστήριο (πχ Προμηθευτές).
- Την ύπαρξη οργανωμένης πολιτικής ενημέρωσης - πληροφόρησης των καθώς και των εμπλεκόμενων με τη λειτουργία του Λογιστηρίου.
- Την ύπαρξη διαφάνειας στη διοικητική δραστηριότητα του Λογιστηρίου (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιου απολογισμού, οικονομικών καταστάσεων, ανακοινώσεις στο διαδίκτυο και στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου, ανάρτηση αποφάσεων στο πρόγραμμα Διαύγεια, κτλ).
- Τον βαθμό που επιτρέπει τη συμμετοχή των και των λοιπών ενδιαφερομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Σύμφωνα με την Βαθμολόγηση των εργαζομένων του Λογιστηρίου, σε όλα τα μελετώμενα σημεία του υποκριτηρίου απαιτείται περαιτέρω ανάπτυξη της δραστηριότητας.

Ιδιαίτερα όμως, θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα:

- στον προσδιορισμό του ρόλου των και εμπλεκόμενων στη λειτουργία του Λογιστηρίου ως συμπαραγωγοί και συν αξιολογητές των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.3**Η οργάνωση διαχειρίζεται τα οικονομικά.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**Ικανοποίηση και καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 3) παρατηρήθηκε στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.3.2	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η διαφανής οικονομική διαχείριση, στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	3,38	3	Πολύ	4,81	4	Ανάδραση
4.3.3	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης;	3,00	3	Πολύ	2,95	2	Εκτέλεση

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.3.1	Σε ποιο βαθμό υπάρχει σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,93	2	Λίγο	4,14	4	Ανάδραση
4.3.4	Σε ποιο βαθμό εισάγονται καινοτόμα συστήματα οικονομικού προγραμματισμού (πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε., κτλ);	2,57	2	Λίγο	3,02	3	Έλεγχος
4.3.6	Σε ποιο βαθμό η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Δημόσιας Οργάνωσης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών;	2,54	2	Λίγο	2,09	2	Εκτέλεση
4.3.7	Σε ποιο βαθμό οι αποφάσεις που ενέχουν κόστος αναλύονται στη λογική κόστους-οφέλους;	2,08	2	Λίγο	2,95	2	Εκτέλεση
4.3.8	Σε ποιο βαθμό πραγματοποιείται ανάλυση των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων;	2,18	2	Λίγο	0,81	0	Έλλειψη δραστηριότητας

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.3.5	Σε ποιο βαθμό ελέγχεται συστηματικά το κόστος παροχής των υπηρεσιών-προϊόντων προς το κοινό;	1,92	1	Πολύ λίγο	3,38	3	Έλεγχος
4.3.9	Σε ποιο βαθμό ενσωματώνονται στον προϋπολογισμό δεδομένα απόδοσης όπως πληροφορίες για τους στόχους παραγωγής και αποτελέσματος;	1,92	1	Πολύ λίγο	0,95	0	Έλλειψη δραστηριότητας

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.3.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,5	ΛΙΓΟ	2,79 (46,80%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Τόσο με βάση την βαθμολόγηση από τους εργαζομένους του λογιστηρίου όσο και με βάση της αξιολόγηση της ομάδας ΚΠΑ, προκύπτει ότι η οργάνωση:

- Εξασφαλίζει διαφανή οικονομική διαχείριση.
- Εξασφαλίζει αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων

Επιπλέον, με βάση την αξιολόγηση από την ομάδα ΚΠΑ, αναγνωρίζεται ότι:

- Υπάρχει σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των επιχειρησιακών στόχων του Λογιστηρίου.
- Έχουν εισαχθεί καινοτόμα συστήματα οικονομικού προγραμματισμού (τμηματικοί προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου κλπ)
- Ελέγχεται συστηματικά το κόστος παροχής των υπηρεσιών προς τους προμηθευτές
-

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα στα παρακάτω σημεία που υστερούν σημαντικά σύμφωνα με το σύνολο των αξιολογήσεων:

- Οι αποφάσεις που ενέχουν κόστος να αναλύονται στη λογική κόστους-οφέλους.
- Να γίνεται ενσωμάτωση στον προϋπολογισμό δεδομένων απόδοσης όπως πληροφορίες για τους στόχους παραγωγής και αποτελέσματος.
- Να πραγματοποιείται ανάλυση των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.4**Η οργάνωση διαχειρίζεται την πληροφορία και τη γνώση.****A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.4.1	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται συστηματικά οι εξελίξεις (π.χ. νομοθεσία, νομολογία, επιστήμη) που είναι απαραίτητες για την υποβοήθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης και την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων της;	2,71	2	Λίγο	4,49	4	Ανάδραση
4.4.2	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η αποτελεσματική χρήση της πληροφορίας-ενημέρωσης που έχει η Δημόσια Οργάνωση από το εξωτερικό της περιβάλλον;	2,14	2	Λίγο	3,81	3	Έλεγχος
4.4.3	Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται τακτικά και αξιολογείται η διαθεσιμότητα της πληροφορίας και η γνώση και εναρμονίζεται με το στρατηγικό προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών;	2,29	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος
4.4.4	Σε ποιο βαθμό λειτουργούν αποτελεσματικά, εσωτερικοί δίαυλοι ενημέρωσης και διάδοσης της διοικητικής πληροφόρησης, για να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των υπαλλήλων στη διοικητική γνώση που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των καθηκόντων τους;	2,29	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος
4.4.5	Σε ποιο βαθμό οι διοικητικές πληροφορίες που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση, είναι έγκυρες και παρουσιάζονται με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο;	2,33	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος
4.4.6	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ότι οι γνώσεις των υπαλλήλων παραμένουν στη Δημόσια Οργάνωση ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή;	2,08	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.4.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,31	ΛΙΓΟ	4,02 (71,40%)	ΑΝΑΔΡΑΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκεται στο στάδιο της Ανάδρασης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα μελετώμενα σημεία, οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν ικανοποιητική λειτουργία, αξιολογώντας με 2 (ΛΙΓΟ).

Αντιθέτως, η επιτροπή ΚΠΑ, αφού συζήτησε διεξοδικά για το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε αποτελεσματικά:

- Την παρακολούθηση της νομοθεσίας, των αποφάσεων των δικαστηρίων και του ελεγκτικού συνεδρίου, τις εξελίξεις της επιστήμης.
- Την επιμόρφωση των εργαζομένων σε εκπαιδευτικά σεμινάρια του ΙΝΕΠ ή τη συμμετοχή τους σε συνέδρια, ημερίδες, παρουσιάσεις κλπ.
- Τη χρήση πληροφοριών που δέχεται το Λογιστήριο από το εξωτερικό περιβάλλον και το συνδυασμό τους με τον προγραμματισμό που κάνει και τις ανάγκες (τωρινές και μελλοντικές) των ενδιαφερόμενων μερών.
- Την πρόσβαση των εργαζομένων στη γνώση μέσω διαύλων ενημέρωσης και διάδοσης.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Να γίνει ενημέρωση των εργαζομένων του Λογιστηρίου για το υλικό τεκμηρίωσης που είχε η ομάδα ΚΠΑ στη διάθεσή της κατά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου και βαθμολόγησε σε υψηλά επίπεδα 3 και 4 (έλεγχος και ανάδραση).

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.5**Η οργάνωση διαχειρίζεται την τεχνολογία.****A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.5.2	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται οι σύγχρονες τεχνολογίες στην καθημερινή λειτουργία; (π.χ. πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ)	2,08	2	Λίγο	3,81	3	Έλεγχος
4.5.3	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση επικοινωνεί με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών; (π.χ. διαδίκτυο, ασύρματα δίκτυα, εσωτερικό δίκτυο κτλ)	2,79	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος
4.5.4	Σε ποιο βαθμό η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες/πελάτες;	2,42	2	Λίγο	4,38	4	Ανάδραση
4.5.5	Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται και αξιολογείται το κόστος των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία;	2,00	2	Λίγο	1,95	1	Προγραμματισμός

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.5.1	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται μια ολοκληρωμένη πολιτική εισαγωγής των νέων και καινοτόμων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε όλες τις διαστάσεις της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,77	1	Πολύ λίγο	1,49	1	Προγραμματισμός
4.5.6	Σε ποιο βαθμό αντιμετωπίζεται ο κοινωνικό-οικονομικός και περιβαλλοντικός αντίκτυπος των ΤΠΕ; (π.χ. διαχείριση αποβλήτων ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μειωμένη προσβασιμότητα χρηστών χωρίς εξοικείωση με την τεχνολογία)	1,91	1	Πολύ λίγο	2,81	2	Εκτέλεση

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.5.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,16	ΛΙΓΟ	3,06 (52,20%)	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκονται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σε όλα τα μελετώμενα σημεία, οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου δεν αναγνωρίζουν ικανοποιητική λειτουργία, αξιολογώντας με 2 (ΛΙΓΟ).

Αντιθέτως, η επιτροπή ΚΠΑ, αφού συζήτησε διεξοδικά για το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε αποτελεσματικά:

- Τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινή λειτουργία αλλά και την επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους φορείς (π.χ. πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ).
- Τη συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους εργαζόμενους και τους προμηθευτές.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Αναβάθμιση και επέκταση του εφαρμοζόμενου στο Λογιστήριο πληροφοριακού συστήματος της ΗΔΙΚΑ.
- Εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης πολιτικής εισαγωγής νέων ΤΠΕ για το Λογιστήριο και για το Νοσοκομείο στο σύνολό του.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.6**Η οργάνωση διαχειρίζεται τα κτίρια και τα περιουσιακά της στοιχεία.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**Ικανοποίηση και καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 3) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.6.2	Σε ποιο βαθμό η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Δημόσια Οργάνωση, διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της, αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή;	3,00	3	Πολύ	4,63	4	Ανάδραση

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.6.1	Σε ποιο βαθμό οι υποδομές του φορέα εξασφαλίζουν κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας;	2,23	2	Λίγο	3,16	3	Έλεγχος
4.6.2	Σε ποιο βαθμό η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Δημόσια Οργάνωση, διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της, αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή;	3,00	3	Πολύ	4,63	4	Ανάδραση
4.6.3	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ένα περιβάλλον εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό;	2,31	2	Λίγο	2,88	2	Εκτέλεση
4.6.5	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητική η κτιριακή υποδομή όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Δημόσια Οργάνωση; (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, άθληση, κτλ)	2,15	2	Λίγο	1,31	1	Προγραμματισμός
4.6.6	Σε ποιο βαθμό υπάρχει ολοκληρωμένη πολιτική της Δημόσιας Οργάνωσης για τη διαχείριση των υποδομών της, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αποβλήτων;	2,58	2	Λίγο	3,95	3	Έλεγχος

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4.6.4	Σε ποιο βαθμό η χρήση και η συντήρηση των εγκαταστάσεων, του τεχνικού εξοπλισμού, των μεταφορικών μέσων και των ενεργειακών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης είναι αποδοτική, αποτελεσματική και συντελεί στην υλοποίηση των στόχων της και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων της;	1,93	1	Πολύ λίγο	1,95	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.6.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,37	ΛΙΓΟ	2,98 (50,60%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «Έλεγχος» και 4 «ανάδραση»):

- Τον ενιαίο χώρο του Λογιστηρίου ο οποίος εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία των εργαζομένων και ενισχύει την ομαδική εργασία.
- Την εύκολη προσβασιμότητα στην τοποθεσία και στο κτίριο όπου στεγάζεται η εξεταζόμενη δομή.
- Την εφαρμοζόμενη πολιτική στη διαχείριση των υποδομών της και στη διαχείριση των αποβλήτων.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Βελτίωση της κτιριολογικής υποδομής για την εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ και τη διευκόλυνση της στάθμευσης των που συναλλάσσονται με το Λογιστήριο.
- Εύρεση οικονομικών πόρων για τη συντήρηση των εγκαταστάσεων και του τεχνικού εξοπλισμού του Λογιστηρίου προκειμένου να εξασφαλιστεί ένα ασφαλές περιβάλλον το οποίο θα συντελεί στην υλοποίηση των στόχων και την ικανοποίηση των εργαζομένων.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,26	ΛΙΓΟ	3,43	59,60	ΕΛΕΓΧΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο του Ελέγχου, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας. Η σημαντική απόκλιση (>1) μεταξύ των βαθμολογιών των εργαζομένων και των μελών της ομάδας ΚΠΑ θεωρούμε ότι οφείλεται στη γνώση του υλικού τεκμηρίωσης από την ομάδα.

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Εφαρμογή κοινών projects με άλλα Λογιστήρια Νοσοκομείων, ανταλλαγή καλών πρακτικών και μετακίνηση εργαζομένων σε άλλους φορείς για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.
- Οι αποφάσεις που ενέχουν κόστος να αναλύονται στη λογική κόστους-οφέλους.
- Ενσωμάτωση στον προϋπολογισμό δεδομένων απόδοσης.
- Βελτίωση της επικοινωνίας της ηγεσίας με τους εργαζόμενους.
- Συνεχής αναβάθμιση του εφαρμοζόμενου στο Λογιστήριο πληροφοριακού συστήματος της ΗΔΙΚΑ, αλλά και επέκταση των ΤΠΕ στο σύνολο του Νοσοκομείου.
- Συνεχής πίεση προς τις προϊστάμενες αρχές για εξασφάλιση οικονομικών πόρων (είτε μέσω επιχορηγήσεων, είτε ένταξης σε ΕΣΠΑ κλπ, αποδοχή δωρεών) για συντήρηση των εγκαταστάσεων και του τεχνικού εξοπλισμού του Λογιστηρίου.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

- ✚ Μετακίνηση εργαζομένων ανά εξαμήνο για μια εβδομάδα σε άλλο Νοσοκομείο της 1^{ης} ΥΠΕ.
- ✚ Τριμηνιαίες συναντήσεις με εκπροσώπους των .
- ✚ Ένταξη σε ΕΣΠΑ του εκσυγχρονισμού των υποδομών και του πληροφοριακού συστήματος.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.

- Συμβάσεις με προμηθευτές για την παροχή υπηρεσιών και υλικών και παρακολούθηση υλοποίησής τους μέσω του μηχανογραφικού συστήματος.
- Συμμετοχή εργαζομένων σε επιμορφωτικά σεμινάρια που πραγματοποιούνται από το ΕΚΔΔΑ-ΙΝΕΠ είτε στις εγκαταστάσεις του είτε στο χώρο του Νοσοκομείου.
- Έγγραφο απαντήσεις σε αιτήματα για διάφορα θέματα που προκύπτουν από τη μεταξύ μας συνεργασία.
- Εφαρμογή ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάρτησης αιτημάτων για προμήθεια υλικών και λήψη υπηρεσιών.
- Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτο διοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
- Δημοσίευση μηνιαίας εκτέλεσης προϋπολογισμού στο site του Νοσοκομείου και πρόγραμμα «Διαύγεια» (Αριθμ. ΔΗΔ/Φ.40/17742 Έγγραφο Υπουργείου Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 10α του ν.3861/2010, όπως προστέθηκε με το άρθρο 15 του ν. 4305/2014»)
- Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
- Αριθμ 57654 (ΦΕΚ Β' 1781/2017) Απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)»
- Ιστοσελίδα Νοσοκομείου <http://www.kat-hosp.gr>
- Δημοσίευση πίνακα ετήσιου απολογισμού στον ημερήσιο τύπο.
- Δημοσίευση στο «Διαύγεια των οικονομικών καταστάσεων τέλους χρήσης και της εκθέσεως ελέγχου αυτών από ορκωτούς ελεγκτές λογιστές.
- Δημοσίευση πινάκων οικονομικών δεδομένων στο Σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ BI FORMS του

Υπουργείου Υγείας.

- Τριμηνιαίες και ετήσιες οικονομικές αναφορές στην ΕΛΣΤΑΤ.
- Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999).
- «Κατάρτιση Προϋπολογισμού Γενικής Κυβέρνησης Οικονομικού Έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/51568/ΔΠΓΚ Υπουργείου Οικονομικών)
- «Εκτέλεση προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/99623/ΔΠΓΚ/29-12-2016 Υπουργείου Οικονομικών).
- Έγκριση ΔΣ του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ ΔΣ 3/7-2-2017 Θέμα Ι.Α1)
- Έγκριση Υπουργείου Υγείας του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ Β2.α/ΓΠ 18192/10-3-2017)
- Προϋπολογισμός 2017 και οι τροποποιήσεις του (σχετικοί πίνακες).
- Ν.Δ. 496/74 περί «Δημοσίου Λογιστικού» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
- Ν.Δ. 2362/95 περί «Δημοσίου Λογιστικού-Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις.
- Κώδικας Κατάταξης Εσόδων και Εξόδων του Προϋπολογισμού ΝΠΔΔ και οι τροποποιήσεις του.
- Τήρηση αναλυτικής λογιστικής για την κατανομή του κόστους ανά τμήμα και αξιολόγηση των δεδομένων για την παρακολούθηση του προϋπολογισμού σε επίπεδο κλινικής-τμήματος (σχετικά e-mails, ενημερωτικές συναντήσεις, επιστολές κλπ.)
- Αποφάσεις αρμοδίων οργάνων (Διοικητή, ΔΣ, Υπηρεσιακό Συμβούλιο) για έγκριση συμμετοχής εργαζομένων σε μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών και χορήγηση εκπαιδευτικής άδειας.
- Λειτουργία εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηλεομοιοτυπίας αλλά και εγγράφως.
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το Υπουργείο Υγείας, την 1η ΥΠΕ, προμηθευτές, τράπεζες κλπ και σχετικές απαντήσεις.
- Ύπαρξη αναγκαίου τεχνολογικού εξοπλισμού πληροφορικής και επικοινωνίας (Η/Υ, τηλέφωνα, φαξ, συνδέσεις στο διαδίκτυο κλπ) και συμβάσεις συντήρησης του.
- Μηχανογραφικό σύστημα της ΗΔΙΚΑ ΑΕ και δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.
- Απόφαση ΔΣ 16 (ΘΕΜΑ ΕΗΔ 2)/22-5-2018 για την «Ένταξη του Νοσοκομείου ΚΑΤ στο Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα (ΗΔΙΚΑ) για την υποστήριξη των Μονάδων Υγείας του ΕΣΥ».
- Έγγραφο του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης (αριθμ.24942/25-7-2017) με θέμα: «Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα».
- Εισήγηση Διοικητή (Μάρτιος 2018) προς το Υπουργείο Υγείας να εξεταστεί η προοπτική να γίνει το ΚΑΤ «Νοσοκομείο Αναφοράς» για ΑΜΕΑ και παράλληλα να γίνουν παρεμβάσεις ώστε να γίνει ακόμη πιο «φιλικό» για το κοινό και το ίδιο το προσωπικό που είναι ΑΜΕΑ.
- Στο Νοσοκομείο υπηρετεί Τεχνικός Ασφαλείας και συντάσσει εκθέσεις σχετικά με την τήρηση των κανόνων ασφαλείας στους χώρους εργασίας. Επίσης, υπηρετεί Επόπτης Δημόσιας Υγείας.
- Ν. 3850/2010 (ΦΕΚ 84/Α/2010) «Κύρωση του Κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων»-Αριθμ.5143/11-4-2016 Εγκύκλιος της Διοίκησης για την εφαρμογή διαδικασίας σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος.
- Αρχείο καταγραφής εργατικών ατυχημάτων.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5. Διαδικασίες

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, βελτιώνει και αναπτύσσει τις διαδικασίες της για να διαμορφώσει καινοτομίες και να υποστηρίξει την πολιτική και τη στρατηγική της και ταυτόχρονα να ικανοποιεί τους πελάτες-πολίτες και να βελτιώνει την αξία της για αυτούς και τους άλλους μετόχους.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.1

Η οργάνωση προσδιορίζει, σχεδιάζει, διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες της.

A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.1.1	Σε ποιο βαθμό ο προσδιορισμός, η περιγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης είναι συνεχής και επαρκής;	2,43	2	Λίγο	2,16	2	Εκτέλεση
5.1.2	Σε ποιο βαθμό ανατίθεται η διαχείριση συγκεκριμένων διαδικασιών- λειτουργιών σε καθορισμένους υπαλλήλους και κατά πόσο αυτοί συμμετέχουν στη διαδικασία σχεδιασμού τους;	2,00	2	Λίγο	2,61	2	Εκτέλεση
5.1.3	Σε ποιο βαθμό η κατανομή των πόρων (άνθρωποι, εξοπλισμός, χρηματοδότηση κτλ) στις διαδικασίες - λειτουργίες, γίνεται ανάλογα με την συμβολή τους στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων;	2,15	2	Λίγο	2,04	2	Εκτέλεση
5.1.4	Σε ποιο βαθμό πραγματοποιούνται αλλαγές στο κανονιστικό μέρος των διαδικασιών –λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης ώστε να επιτυγχάνεται η απλούστευση των διαδικασιών σε τακτική βάση;	2,14	2	Λίγο	2,46	2	Εκτέλεση
5.1.7	Σε ποιο βαθμό λαμβάνονται υπόψη οι αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος της Δημόσιας Οργάνωσης, και των στόχων της κατά την αξιολόγηση-αναθεώρηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών;	2,00	2	Λίγο	2,63	2	Εκτέλεση

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.1.5	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν δείκτες μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση, και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,43	1	Πολύ λίγο	1,91	1	Προγραμματισμός
5.1.8	Σε ποιο βαθμό αξιολογούνται και αναθεωρούνται οι διαδικασίες βάσει της αποδοτικότητάς τους;	1,64	1	Πολύ λίγο	0,97	0	Έλλειψη δραστηριότητας
5.1.9	Σε ποιο βαθμό υπάρχει αξιοποίηση των καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών-λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης;	1,62	1	Πολύ λίγο	1,01	1	Προγραμματισμός
5.1.10	Σε ποιο βαθμό αναλύονται και αντιμετωπίζονται οι παράγοντες που αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη καινοτομιών;	1,62	1	Πολύ λίγο	2,10	2	Εκτέλεση

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.1.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,91	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	1,91 (29,20%)	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, απέδωσαν χαμηλή βαθμολογία και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1-Σχεδιασμός) σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Δεν αναγνωρίστηκε στις υπό εξέταση δράσεις αποτελεσματική λειτουργία τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από την ομάδα ΚΠΑ.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Εντοπισμός, καταγραφή και ανάλυση των βασικών διαδικασιών - μέτρηση βάσει δεικτών της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας τους.
- Εξέταση της αναγκαιότητας αλλαγής του κανονιστικού τους μέρους των διαδικασιών-λειτουργιών με σκοπό την απλούστευση τους.
- Συνεχής αναθεώρηση των διαδικασιών με βάση τις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος και τις προσδοκίες των συναλλασσομένων με το Λογιστήριο.
- Ενεργότερη συμμετοχή των εργαζομένων κατά τον αρχικό σχεδιασμό των διαδικασιών που πρόκειται να διαχειριστούν και ενθάρρυνση τους να προτείνουν μέτρα βελτίωσης τους.
- Αναζήτηση καινοτομιών εφαρμοζόμενων από άλλους φορείς και χρησιμοποίησή τους για τη βελτίωση των διαδικασιών που εφαρμόζει το Λογιστήριο.
- Εξάλειψη των παραγόντων (πχ κουλτούρα, διαθέσιμοι πόροι) που παρεμποδίζουν την υιοθέτηση νέων και καινοτόμων διαδικασιών.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.2**Η οργάνωση αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα με τη συμμετοχή των πελατών-πολιτών.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.2.5	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολα προσβάσιμες στο κοινό οι παρεχόμενες υπηρεσίες; (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ);	2,25	2	Λίγο	3,39	3	Έλεγχος
5.2.6	Σε ποιο βαθμό υπάρχει και λειτουργεί αποτελεσματικά, σύστημα διαχείρισης παραπόνων πολιτών, για τυχόν δυσλειτουργίες της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,54	2	Λίγο	1,10	1	Προγραμματισμός

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.2.1	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι πολίτες στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών;	1,00	1	Πολύ λίγο	1,30	1	Προγραμματισμός
5.2.2	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι μέτοχοι στη διαμόρφωση των προτύπων ποιότητας ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους;	1,33	1	Πολύ λίγο	1,89	1	Προγραμματισμός
5.2.4	Σε ποιο βαθμό διατίθεται η κατάλληλη και αξιόπιστη πληροφόρηση με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των πολιτών;	1,75	1	Πολύ λίγο	3,88	3	Έλεγχος

Απουσία ικανοποίησης και ανεπάρκεια-αναποτελεσματικότητα (επίπεδο 0) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.2.3	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι πολίτες στην ανάπτυξη και το σχεδιασμό των διαύλων και μεθόδων επικοινωνίας τους με τη Δημόσια Οργάνωση;	0,92	0	Καθόλου	1,34	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.2.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,63	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,15 (34%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ) σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι οι ενέργειες και δράσεις της ηγεσίας στον τομέα αυτό βρίσκεται στο στάδιο της Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «έλεγχος»):

- Την προσβασιμότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους προμηθευτές (ηλεκτρονική διάθεση στοιχείων , πληρωμή μέσω ηλεκτρονικών εντολών, αναρτήσεις στο site του Νοσοκομείου κλπ).
- Την παροχή αξιόπιστης πληροφόρησης προς τους προμηθευτές με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους προμηθευτές μπορεί να επιτευχθεί με:

- Την ανάπτυξη ενός κατάλληλου συστήματος υποβολής, διαχείρισης και απάντησης παραπόνων.
- Την αξιοποίηση των προτάσεων τους για την εφαρμογή προτύπων ποιότητας, αλλά και για τον σχεδιασμό- βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών.
- Τις προτάσεις τους για τυχόν επανασχεδιασμό των τρόπων επικοινωνίας.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.3**Η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία.****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
5.3.1	Σε ποιο βαθμό προσδιορίζονται οι εταίροι της οργάνωσης με τους οποίους η τελευταία συνεργάζεται στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες;	1,73	1	Πολύ λίγο	3,11	3	Έλεγχος
5.3.2	Σε ποιο βαθμό επιτυγχάνεται ο συντονισμός και η σύνδεση των διαδικασιών με τους βασικούς εταίρους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και τις ΜΚΟ;	1,73	1	Πολύ λίγο	1,37	1	Προγραμματισμός
5.3.3	Σε ποιο βαθμό διευκολύνεται η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της οργάνωσης και των εταίρων της στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών;	1,91	1	Πολύ λίγο	1,45	1	Προγραμματισμός
5.3.4	Σε ποιο βαθμό υλοποιείται η δημιουργία ομάδων εργασίας από τις συνεργαζόμενες οργανώσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων;	1,92	1	Πολύ λίγο	2,45	2	Εκτέλεση
5.3.5	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσεται μια νοοτροπία διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός της οργάνωσης, συντονίζοντας τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης ή αναπτύσσοντας διατμηματικές διαδικασίες;	1,92	1	Πολύ λίγο	3,60	3	Έλεγχος

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.3.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,84	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,40 (39%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο του Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου.

Αντίθετα η ομάδα του ΚΠΑ αξιολόγησε αποτελεσματικά (Φάση κύκλου ποιότητας- επίπεδο 3 «έλεγχος»):

- Τον προσδιορισμό των συνεργαζόμενων εταίρων για την παροχή υπηρεσιών προς τους προμηθευτές.
- Την ύπαρξη νοοτροπίας διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός του Λογιστηρίου αλλά και την ανάπτυξη διατμηματικών συνεργασιών (πχ. Φαρμακείο, Τμήμα Διατροφής, Τμήμα Προμηθειών κλπ).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Να γίνει προσπάθεια διασύνδεσης των υφιστάμενων διαδικασιών με τους βασικούς εταίρους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και τις ΜΚΟ.
- Να αναπτυχθεί η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του Λογιστηρίου και των εταίρων του στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών μέσω ενός κοινού συστήματος.
- Να δημιουργούνται ομάδες εργασίας για την αντιμετώπιση προβλημάτων.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
1,79	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,15	34	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Εντοπισμός, καταγραφή και ανάλυση των βασικών διαδικασιών - μέτρηση βάσει δεικτών της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας τους.
- Ανατροφοδότηση μέσα από την υποβολή παραπόνων, ιδεών, προτάσεων των για τη βελτίωση των παρεχομένων από το Λογιστήριο υπηρεσιών.
- Συμμετοχή των εργαζομένων στο σχεδιασμό-βελτίωση των διαδικασιών.
- Δημιουργία ομάδων εργασίας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:



Πρόταση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τη συμμετοχή του Νοσοκομείου στο πρόγραμμα «Horizon 2020».

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.

- Οργανισμός του ΓΝ Αττικής ΚΑΤ (ΦΕΚ 3485/Β/2012)
- Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας του Νοσοκομείου
- Απόφαση ΔΣ για τον καθορισμό των υπογραφών που δεσμεύουν το Νοσοκομείο για εισπράξεις και πληρωμές (αριθμ. 11/5-7-2017 θέμα Α.35)
- Έγγραφο του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης (αριθμ.24942/25-7-2017) με θέμα: «Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα».
- Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτό διοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
- Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
- Αριθμ 57654 (ΦΕΚ Β΄ 1781/2017) Απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)»
- Ιστοσελίδα Νοσοκομείου <http://www.kat-hosp.gr>
- Λειτουργία δικτύου επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηλεομοιοτυπίας αλλά και εγγράφως.
- Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 6. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη

Τα αποτελέσματα που πετυχαίνει η δημόσια οργάνωση σχετικά με την ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών της πελατών.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.1**Αποτελέσματα των μετρήσεων ικανοποίησης των πελατών-πολιτών****A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**

Στάλθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ερωτηματολόγια σε 100 προμηθευτές. Επιλέχθηκαν από τις βασικές κατηγορίες προμηθειών (Ορθοπεδικό υλικό, Υγειονομικό υλικό, Φάρμακο, Αντιδραστήρια) 15 προμηθευτές με το μεγαλύτερο ύψος αγορών και από τις λοιπές κατηγορίες επιλέχθηκε τυχαία το δείγμα. Από τα σταλθέντα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν τα 54.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ:

Ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σημαντική πρόοδο ή επιτυχία σε όλους τους σχετικούς στόχους:

A/α	Ερώτηση	Προμηθευτές	Επίπεδο	Κατηγορία
6.1.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη μεταχείριση των υποθέσεων των προμηθευτών από τη Δημόσια Οργάνωση ως φιλική και δίκαιη;	4,17	4	Πάρα πολύ
6.1.4	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η συμμετοχή των προμηθευτών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση τους; (π.χ. λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους;)	4,16	4	Πάρα πολύ
6.1.6	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολη η πρόσβαση των προμηθευτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται; (Π.χ παρέχονται υπηρεσίες μίας στάσης ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου)	4,04	4	Πάρα πολύ
6.1.7	Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες οι πληροφορίες που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους προμηθευτές, για διοικητικές υποθέσεις που σας αφορούν;	4,14	4	Πάρα πολύ
6.1.8	Σε ποιο βαθμό κρίνετε αξιόπιστες τις συμβουλές που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους προμηθευτές, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων που τους αφορούν;	4,11	4	Πάρα πολύ
6.1.9	Σε ποιο βαθμό ανταποκρίνεται η οργάνωση στην παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις εκάστοτε διαφορετικές ανάγκες των προμηθευτών σε σχέση με το φύλο, την ηλικία κτλ;	4,18	4	Πάρα πολύ

Ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης ή επιτυχία στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους:

A/α	Ερώτηση	Προμηθευτές	Επίπεδο	Κατηγορία
6.1.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης ευέλικτη στην αντιμετώπιση μεμονωμένων προβλημάτων των προμηθευτών ;	3,90	3	Πολύ
6.1.3	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από τις προληπτικές ενέργειες της Δημόσιας Οργάνωσης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των προμηθευτών με τους οποίους συναλλάσσεται;	3,99	3	Πολύ
6.1.5	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Δημόσιας Οργάνωσης; (με τα ΜΜΜ, χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής πολιτών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α)	3,82	3	Πολύ
6.1.10	Σε ποιο βαθμό διενεργούνται έρευνες γνώμης των προμηθευτών για την οργάνωση και τις παρεχόμενες από αυτή υπηρεσίες]	3,76	3	Πολύ

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ

Μ.Ο. βαθμολογίας	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
4,03	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Ανάδραση

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Από τη μελέτη της βαθμολογίας των προκύπτει υψηλός βαθμός ικανοποίησής τους (επίπεδο ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ) σε σχέση με την επάρκεια και αποτελεσματικότητα που έχει επιτύχει το Λογιστήριο για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και προσδοκίες τους (ευελιξία, φιλικότητα, εγκυρότητα-αξιοπιστία πληροφοριών, πρόσβαση-χώρος στάθμευσης, αντιμετώπιση προβλημάτων).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Δεν αναγνωρίστηκαν από τους προμηθευτές πεδία με αρνητικά αποτελέσματα.
Θεωρούμε ότι για να φτάσει το Λογιστήριο σε επίπεδο δραστηριότητας 5 «Ολοκληρωμένη Εφαρμογή Κύκλου Ποιότητας» θα πρέπει να αναπτύξει διαδικασίες μάθησης από τρίτους φορείς (ενδεχόμενα ιδιώτες) και να εφαρμόζει σε διαρκή βάση ολοκληρωμένο βελτιωτικό κύκλο ποιότητας.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.2**Δείκτες που αφορούν τις μετρήσεις με προσανατολισμό στον πελάτη-πολίτη****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
6.2.7	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ικανοποιητική την προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτήν;	2,20	2	Λίγο	3,32	3	Έλεγχος
6.2.8	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι οι χρησιμοποιούμενοι δίαυλοι επικοινωνίας ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών/πελατών;	2,20	2	Λίγο	3,60	3	Έλεγχος
6.2.9	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι βρίσκεται το επίπεδο της διαθεσιμότητας και της ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών;	2,50	2	Λίγο	3,06	3	Έλεγχος

Ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
6.2.1	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για θέματα που αφορούν την εικόνα της Δημόσιας Οργάνωσης προς το κοινό; (π.χ. αριθμός παραπόνων πολιτών, επίπεδο ικανοποίησης - εμπιστοσύνης των πολιτών για την εικόνα της Δημόσιας Οργάνωσης, τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της, χρόνος αναμονής των πολιτών για την εξυπηρέτησή τους, απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού, θέματα επικοινωνίας και διαχείρισης κοινού, δείκτες για ειδικές κατηγορίες όπως φύλο, ηλικία, ΑΜΕΑ, τιμή κόστους των υπηρεσιών);	1,82	1	Πολύ λίγο	2,28	2	Εκτέλεση
6.2.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι βρίσκεται το επίπεδο της Δημόσιας Οργάνωσης σε θέματα που αφορούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (πολίτες, άλλες Υπηρεσίες, επιχειρήσεις κτλ) στην διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής διοικητικών προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων;	1,82	1	Πολύ λίγο	1,36	1	Προγραμματισμός
6.2.5	Σε ποιο βαθμό έχουν προβλεφθεί πολιτικές για την παρακολούθηση συμμόρφωσης με δημοσιευμένα πρότυπα υπηρεσιών;	1,75	1	Πολύ λίγο	0,90	0	Έλλειψη δραστηριότητας
6.2.6	Σε ποιο βαθμό βάσει μετρήσιμων στοιχείων διαπιστώνεται η ύπαρξη σφαλμάτων που οδηγούν στην επανεξέταση υποθέσεων και στην ανάκληση αποφάσεων;	1,90	1	Πολύ λίγο	1,60	1	Προγραμματισμός

Απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη πληροφορίας (επίπεδο 0) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
6.2.3	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των πολιτών για οργανωτικές βελτιώσεις;	0,90	0	Καθόλου	1,66	1	Προγραμματισμός
6.2.4	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στην διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών;	0,90	0	Καθόλου	1,66	1	Προγραμματισμός

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.2.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,78	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,16 (34,20%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο του Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) τόσο από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου όσο και από την ομάδα του ΚΠΑ. Τα σημεία στα οποία η ομάδα ΚΠΑ απέδωσε καλύτερη βαθμολογία (ΠΟΛΥ) είναι :

- Στο επίπεδο στο οποίο βρίσκεται η διαθεσιμότητα και η ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών.
- Στην προσπάθεια που γίνεται για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει το Λογιστήριο προς τους προμηθευτές.
- Στον βαθμό στον οποίο ο χρησιμοποιούμενος τρόπος επικοινωνίας με τους προμηθευτές ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες τους.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Χρήση δεικτών για τη μέτρηση της εικόνας του Λογιστηρίου προς το κοινό που συναλλάσσεται.
- Να εξεταστεί η σκοπιμότητα της συμμετοχής των εμπλεκόμενων στη λειτουργία του Λογιστηρίου κατά τον σχεδιασμό της παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Συνεχής παρακολούθηση των δημοσιευμένων προτύπων υπηρεσιών και συμμόρφωσής της δομής με αυτά.
- Να γίνεται μέτρηση βάσει δεικτών της αξιοποίησης τυχόν προτάσεων των για βελτίωση της οργάνωσης του Λογιστηρίου.
- Να μετριέται η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής νέων μεθόδων για την παροχή υπηρεσιών προς τους προμηθευτές.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας	Μ.Ο. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	Φάση κύκλου ποιότητας
1,78	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	2,16 (34,20%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ	4,03	ΑΝΑΔΡΑΣΗ

Κατά τη μελέτη της βαθμολογίας του υποκριτηρίου 6.2, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι αποδίδουν χαμηλότερο βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 1, ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ), σε σχέση με την ομάδα ΚΠΑ, που θεωρεί ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Καθορισμός και εφαρμογή εσωτερικών δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της λειτουργίας (αριθμός παραπόνων και χρόνος ανταπόκρισης, χρόνος διεκπεραίωσης υποθέσεων, αριθμός προτάσεων που υποβλήθηκαν και εφαρμόστηκαν, κόστος παρεχόμενων υπηρεσιών κλπ).

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

- ✚ Διενέργεια ερευνών ικανοποίησης των εμπλεκόμενων φορέων από τη λειτουργία του Οικονομικού Τμήματος/Λογιστήριο σε ετήσια βάση.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.

- Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999).
- Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 7. Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό

Τα αποτελέσματα τα οποία επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.1

Τα αποτελέσματα της ικανοποίησης του προσωπικού και της μέτρησης της υποκίνησης

A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης ή επιτυχία στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 3) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.1.12	Σε ποιο βαθμό διευκολύνει η Δημόσια Οργάνωση τους υπαλλήλους της, στην προσπάθεια αντιμετώπισης προσωπικών προβλημάτων;	3,00	3	Πολύ	2,24	2	Εκτέλεση

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.1.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική τη συνολική απόδοση της οργάνωσης σε σχέση με το ευρύτερο περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί;	2,46	2	Λίγο	3,63	3	Έλεγχος
7.1.3	Σε ποιο βαθμό γνωρίζουν οι υπάλληλοι της Δημόσιας Οργάνωσης τους στόχους της λειτουργίας της;	2,25	2	Λίγο	2,93	2	Εκτέλεση
7.1.4	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο ενημέρωσης του προσωπικού για πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων και την τήρηση της δεοντολογίας;	2,23	2	Λίγο	2,63	2	Εκτέλεση
7.1.5	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητικός ο καταμερισμός αρμοδιοτήτων μεταξύ των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,15	2	Λίγο	3,04	3	Έλεγχος
7.1.6	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως αποτελεσματικό τον τρόπο διοίκησης της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,43	2	Λίγο	2,64	2	Εκτέλεση
7.1.8	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικούς τους εσωτερικούς μηχανισμούς διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,07	2	Λίγο	3,56	3	Έλεγχος
7.1.9	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικές τις διοικητικές διαδικασίες που ακολουθεί η Δημόσια Οργάνωση στην καθημερινή της λειτουργία;	2,38	2	Λίγο	3,09	3	Έλεγχος
7.1.10	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις προσπάθειες διοικητικού εκσυγχρονισμού που καταβάλλει η Δημόσια Οργάνωση;	2,31	2	Λίγο	3,88	3	Έλεγχος
7.1.11	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητικός ο χώρος στέγασης της Δημόσιας Οργάνωσης και το περιβάλλον εργασίας σε αυτήν;	2,23	2	Λίγο	2,06	2	Εκτέλεση
7.1.13	Σε ποιο βαθμό το ωράριο λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης διευκολύνει την ικανοποίηση των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων	2,62	2	Λίγο	2,81	2	Εκτέλεση

7.1.14	Σε ποιο βαθμό η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιστάσεις, γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων;	2,93	2	Λίγο	3,92	3	Έλεγχος
7.1.15	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση αντιμετωπίζει αποτελεσματικά θέματα όπως η άνεση, η υγιεινή και η ασφάλεια στους χώρους εργασίας;	2,07	2	Λίγο	1,81	1	Προγραμματισμός
7.1.16	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση μεταχειρίζεται τους υπαλλήλους με βάση την αρχή της ισότητας;	2,38	2	Λίγο	1,89	1	Προγραμματισμός
7.1.17	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ουσιαστικό μέσο υποκίνησης, τη συμμετοχή των υπαλλήλων, στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για θέματα αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,64	2	Λίγο	1,88	1	Προγραμματισμός
7.1.19	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση αναπτύσσει συστηματικά τις δυνατότητες, γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση και με τους στόχους που τίθενται; (π.χ. ανάπτυξη δεξιοτήτων πληροφορικής σε συνδυασμό με το στόχο για την αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών)	2,07	2	Λίγο	2,95	2	Εκτέλεση

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.1.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων για το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της οργάνωσης;	1,62	1	Πολύ λίγο	1,11	1	Προγραμματισμός
7.1.7	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επιβραβεύονται οι ατομικές και ομαδικές προσπάθειες των υπαλλήλων από τη Δημόσια Οργάνωση;	1,79	1	Πολύ λίγο	0,90	0	Έλλειψη δραστηριότητας
7.1.18	Σε ποιο βαθμό το ισχύον σύστημα αξιολόγησης προσωπικού, αποτελεί μέσο υποκίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και βοηθά την προσπάθεια αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,57	1	Πολύ λίγο	1,99	1	Προγραμματισμός

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.1.

Τι έχει επιτύχει η δημόσια οργάνωση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,27	ΕΚΤΕΛΕΣΗ	2,58 (42,60%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) τόσο από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου όσο και από την ομάδα του ΚΠΑ.

Τα πεδία στα οποία η ομάδα ΚΠΑ απέδωσε καλή βαθμολογία (ΠΟΛΥ) είναι :

- Στο επίπεδο της συνολικής απόδοσης του Λογιστηρίου σε σχέση με το ευρύτερο περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί.
- Στον υφιστάμενο καταμερισμό των αρμοδιοτήτων μεταξύ των εργαζομένων.
- Στον ύπαρξη ανοιχτού τρόπου επικοινωνίας και διαλόγου.
- Στην αποτελεσματικότητα των ακολουθούμενων διοικητικών διαδικασιών κατά την καθημερινή λειτουργία του Λογιστηρίου.
- Στις προσπάθειες που καταβάλλονται για διοικητικό εκσυγχρονισμό.
- Στην προθυμία εργαζομένων να εργαστούν πέραν του ωραρίου τους όταν οι περιστάσεις το απαιτούν.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Να δοθεί έμφαση στην αντιμετώπιση θεμάτων άνεσης, υγιεινής και ασφάλειας.

- Να εφαρμόζεται καθολικά η αρχή της ισότητας στη μεταχείριση των εργαζομένων.
- Να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την αποτελεσματική λειτουργία του Λογιστηρίου ως μέσο υποκίνησης.
- Να αναζητηθούν τρόποι ώστε να αναγνωρίζονται και να επιβραβεύονται οι ατομικές και οι ομαδικές προσπάθειες των υπαλλήλων.
- Να επανεξεταστεί και αναθεωρηθεί το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού, ώστε να συντελέσει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του Λογιστηρίου και του Νοσοκομείου στο σύνολό του.
- Να γίνεται πιο συστηματική ενημέρωση των εργαζομένων στη δομή για τους τιθέμενους στόχους και να δίδονται οι σχετικές κατευθύνσεις.
- Να εντοπιστούν οι λόγοι για τους οποίους ο τρόπος διοίκησης δεν θεωρείται επαρκώς αποτελεσματικός και να αναζητηθούν τρόποι βελτίωσης του.
- Να ανευρεθούν πόροι για την ανακαίνιση του χώρου στέγασης του Λογιστηρίου ή να μεταφερθεί σε μεγαλύτερο και πιο λειτουργικό χώρο.
- Να τεθεί υπόψη της ηγεσίας η ανάγκη για μεγαλύτερη ευελιξία στο ωράριο εργασίας, ώστε να ικανοποιούνται σε μεγαλύτερο βαθμό οι οικογενειακές και προσωπικές ανάγκες των εργαζομένων.
- Να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού σε συνάρτηση με τους στόχους που τίθενται κάθε φορά.
- Να καταβάλλεται προσπάθεια για την προσέγγιση και αντιμετώπιση των προσωπικών προβλημάτων των εργαζομένων σε συνδυασμό με την εύρυθμη λειτουργία του Λογιστηρίου.

Σημειώνουμε ότι για τα παραπάνω πεδία θα πρέπει να διενεργούνται περιοδικές μετρήσεις π.χ. με την άμεση επαφή με το ανθρώπινο δυναμικό (ομάδες στοχοθεσίας, ερωτηματολόγια, συναντήσεις, συνεντεύξεις, διαβουλεύσεις).

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.2**Δείκτες αποτελεσματικότητας ανθρώπινου δυναμικού****Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.2.1	Σε ποιο βαθμό καταγράφονται αδικαιολόγητες απουσίες του προσωπικού από τη Δημόσια Οργάνωση;	2,69	2	Λίγο	1,04	1	Προγραμματισμός
7.2.3	Σε ποιο βαθμό το προσωπικό υποβάλλει παράπονα για υπηρεσιακά θέματα;	2,36	2	Λίγο	2,95	2	Εκτέλεση
7.2.5	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως επαρκή τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών από το προσωπικό;	2,79	2	Λίγο	2,95	2	Εκτέλεση
7.2.6	Σε ποιο βαθμό αξιολογούνται συστηματικά τομείς όπως η ανάπτυξη δεξιοτήτων;	2,23	2	Λίγο	1,14	1	Προγραμματισμός
7.2.7	Σε ποιο βαθμό το προσωπικό ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται η Δημόσια Οργάνωση;	2,85	2	Λίγο	4,03	4	Ανάδραση
7.2.8	Σε ποιο βαθμό κρίνετε επαρκή την εναλλαγή καθηκόντων μέσα στη Δημόσια Οργάνωση;	2,25	2	Λίγο	1,64	1	Προγραμματισμός

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.2.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι το προσωπικό υποπίπτει σε σφάλματα σχετικά με την υπηρεσιακή του συμπεριφορά;	1,54	1	Πολύ λίγο	1,70	1	Προγραμματισμός
7.2.9	Σε ποιο βαθμό υπάρχει πολιτική υποκίνησης με τη χρήση δεικτών για το προσωπικό;	1,17	1	Πολύ λίγο	1,21	1	Προγραμματισμός
7.2.10	Σε ποιο βαθμό καταγράφονται οι συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ υπαλλήλων ή ομάδων εντός της Δημόσιας Οργάνωσης;	1,92	1	Πολύ λίγο	2,16	2	Εκτέλεση
7.2.11	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την εθελοντική συμμετοχή σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης που προωθεί η οργάνωση;	1,27	1	Πολύ λίγο	1,52	1	Προγραμματισμός

Απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη πληροφορίας (επίπεδο 0) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
7.2.4	Σε ποιο βαθμό η απόδοση του προσωπικού μετρίεται με τη χρήση δεικτών;	0,93	0	Καθόλου	0,88	0	Έλλειψη δραστηριότητας

Β. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.2.

Τι έχει επιτύχει η δημόσια οργάνωση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω των δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού;

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2	ΛΙΓΟ	1,93 (29,60%)	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου απέδωσαν χαμηλό βαθμό ικανοποίησης (επίπεδο 2). Πολύ χαμηλό επίπεδο δραστηριότητας ανέδειξε η μελέτη των κριτηρίων από την ομάδα ΚΠΑ (επίπεδο 1, Σχεδιασμός).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Το ανθρώπινο δυναμικό δεν απουσιάζει αδικαιολόγητα από την εργασία του.
- Οι εργαζόμενοι του Λογιστηρίου ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες των .

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Χρήση δεικτών για:
 - ✚ την καταγραφή του αριθμού παραπόνων των εργαζομένων για υπηρεσιακά θέματα.
 - ✚ -την καταγραφή των περιπτώσεων που οι εργαζόμενοι υποπίπτουν σε σφάλματα σχετικά με την υπηρεσιακή τους συμπεριφορά.
 - ✚ -την αποτελεσματικότητα της χρήσης των ΤΠΕ.
 - ✚ -τα κίνητρα και τη συμμετοχή σε εσωτερικές ομάδες εργασίας.
 - ✚ -την ανάπτυξη δεξιοτήτων.
 - ✚ -την εναλλαγή του προσωπικού σε θέσεις εργασίας.
 - ✚ -τη μέτρηση της αποδοτικότητας.
 - ✚ -την καταγραφή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των εργαζομένων.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,14	ΛΙΓΟ	2,25	36	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ αποδίδουν χαμηλό βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), γεγονός που φανερώνει ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Συνοψίζοντας, θεωρούμε ότι για να επιτευχθεί βελτίωση στα πεδία που εξετάζονται στο παρόν κριτήριο θα πρέπει να καθιερωθεί αφενός η συστηματική μέτρηση της αντίληψης των εργαζομένων για το Λογιστήριο και αφετέρου η χρήση δεικτών για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

-  Απασχόληση στο Οικονομικό Τμήμα/Λογιστήριο των εργαζομένων με εξειδικευμένα προσόντα (οικονομικές σπουδές).
-  Εξαγωγή δεικτών σε εξαμηνιαία βάση.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.

- Δεν υπάρχουν στα περισσότερα πεδία αποτελέσματα ερευνών και στατιστικά στοιχεία.
- Τήρηση αρχείου στο Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού με στοιχεία που αφορούν αναρρωτικές άδειες, την κινητικότητα του προσωπικού (αποσπάσεις, μεταθέσεις, μετακινήσεις, μετατάξεις), συμμετοχή σε απεργία, ετήσιες αξιολογήσεις, συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα κλπ.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 8. Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της τοπικής, εθνικής και διεθνούς κοινωνίας γενικότερα (ανάλογα με την περίπτωση). Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο θεώρησης από τη δημόσια οργάνωση της ποιότητας ζωής του περιβάλλοντος και της διατήρησης των παγκόσμιων πόρων όπως επίσης και τα εσωτερικά μέτρα της οργάνωσης για την αποτελεσματικότητά της. Επίσης, συμπεριλαμβάνονται οι σχέσεις της με τις άλλες δημόσιες αρχές και φορείς οι οποίοι επηρεάζουν και ρυθμίζουν την επιχειρησιακή της λειτουργία

Α. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης ΚΠΑ είναι ότι υπήρχε έλλειψη δραστηριότητας και σχετικών πληροφοριών στο συγκεκριμένο πεδίο, καθώς αν και διανεμήθηκαν 20 ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια, την ίδια χρονική περίοδο εφαρμογής ΚΠΑ στο νοσοκομείο, σε φίλιες δυνάμεις (Δήμος Κηφισιάς, Αστυνομική Δ/νση, Τροχαία Β. Προαστίων, Σχολεία της περιοχής), προκειμένου να εκτιμηθούν οι μετρήσεις αντίληψης της κοινότητας σε σχέση με τις επιδόσεις του νοσοκομείου, κανένας από τους ερωτηθέντες δεν ανταποκρίθηκε. Σημειώνουμε ότι η λειτουργία του Λογιστηρίου δεν σχετίζεται άμεσα με την κοινωνία (περιβαλλοντικές επιπτώσεις, κοινωνική ευθύνη κλπ).

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
-		-	

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9. Κύρια αποτελέσματα

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με τη θεσμοθετημένη εντολή της και τους προκαθορισμένους στόχους της καθώς και με την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών όσων έχουν οικονομικό συμφέρον από αυτήν ή όσων άλλων συμμετέχουν στη δημόσια οργάνωση.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.1

Επίτευξη των στόχων, εξωτερικές επιδόσεις

A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
9.1.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως αποτελεσματική τη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, δηλαδή σε ποιο βαθμό επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί;	2,75	2	Λίγο	3,88	3	Έλεγχος
9.1.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων;	2,45	2	Λίγο	2,45	2	Εκτέλεση
9.1.3	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποδοτική τη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης; (επίτευξη στόχων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος)	2,50	2	Λίγο	2,88	2	Εκτέλεση
9.1.4	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικούς τους οικονομικούς ελέγχους (εσωτερικούς ή εξωτερικούς) που διενεργούνται στη Δημόσια Οργάνωση;	2,62	2	Λίγο	1,81	1	Προγραμματισμός
9.1.5	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετικά τα αποτελέσματα συγκριτικών μετρήσεων με άλλους φορείς;	2,30	2	Λίγο	2,45	2	Εκτέλεση
9.1.6	Σε ποιο βαθμό η εφαρμογή καινοτομιών στις παρεχόμενες υπηρεσίες/προϊόντα συμβάλλει στη βελτίωση των εκροών της οργάνωσης;	2,36	2	Λίγο	1,96	1	Προγραμματισμός

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.1.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,50	ΛΙΓΟ	2,57 (42,40%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) τόσο από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου όσο και από την ομάδα του ΚΠΑ. Η ομάδα ΚΠΑ απέδωσε καλή βαθμολογία (ΠΟΛΥ) στην ποσότητα και ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει στους προμηθευτές.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Να διενεργούνται μετρήσεις για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε να λαμβάνονται υπόψη για περαιτέρω βελτιώσεις.
- Να γίνεται εκτίμηση της αποδοτικότητας της λειτουργίας του Λογιστηρίου βάσει δεικτών.
- Να βελτιωθεί ο εσωτερικός έλεγχος που διενεργείται από εξωτερικούς συνεργάτες και να αξιοποιούνται σε μεγαλύτερο βαθμό τα πορίσματα του, με στόχο τη βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών.
- Θα πρέπει να γίνει εκσυγχρονισμός (π.χ. δυνατότητα λήψης-πληρωμής ηλεκτρονικών τιμολογίων) στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών από το Λογιστήριο.
- Να διενεργούνται συγκριτικές μετρήσεις με τα Λογιστήρια των άλλων Νοσοκομείων.

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.2**Εσωτερικές Επιδόσεις, επίπεδο της αποδοτικότητας****A. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ****ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:**

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 2) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

Α/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
9.2.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων πλευρών στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων;	2,00	2	Λίγο	2,02	2	Εκτέλεση
9.2.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι μένουν ικανοποιημένοι οι εμπλεκόμενοι φορείς ως προς τη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, από την γενικότερη δραστηριότητά της;	2,25	2	Λίγο	3,45	3	Έλεγχος
9.2.3	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματική τη δημιουργία συνεργασιών της Δημόσιας Οργάνωσης με τρίτους (άλλες Δημόσιες Οργανώσεις, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς);	2,18	2	Λίγο	3,10	3	Έλεγχος
9.2.4	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε επιτυχημένη την πολιτική για τη διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομιών στις παρεχόμενες από τη Δημόσια Οργάνωση υπηρεσίες και προϊόντα;	2,00	2	Λίγο	1,95	1	Προγραμματισμός
9.2.5	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εφαρμογών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,25	2	Λίγο	1,68	1	Προγραμματισμός
9.2.6	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική την αποδοτικότητα των υφιστάμενων διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,17	2	Λίγο	3,03	3	Έλεγχος
9.2.7	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι εκτελείται επιτυχώς ο προϋπολογισμός της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,77	2	Λίγο	2,99	2	Εκτέλεση
9.2.9	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση ικανοποιεί τις οικονομικές απαιτήσεις των εμπλεκόμενων φορέων (αμοιβές στο προσωπικό, κοστολόγηση προϊόντων σε πολίτες, αμοιβές - συνεργατών κτλ) στη λειτουργία της;	2,42	2	Λίγο	3,14	3	Έλεγχος
9.2.10	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματική τη διαχείριση των πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης;	2,58	2	Λίγο	2,14	2	Εκτέλεση
9.2.11	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικές τις διαδικασίες οικονομικού ελέγχου που ακολουθούνται από τη Δημόσια Οργάνωση;	2,45	2	Λίγο	2,15	2	Εκτέλεση
9.2.13	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ο τρόπος λειτουργίας της δημόσιας οργάνωσης συμβάλλει στην ορθολογική διαχείριση των οικονομικών της πόρων;	2,36	2	Λίγο	2,52	2	Εκτέλεση
9.2.14	Σε ποιο βαθμό ανταποκρίνεται η ηγεσία στα αποτελέσματα των μετρήσεων των εσωτερικών επιδόσεων της οργάνωσης;	2,00	2	Λίγο	1,52	1	Προγραμματισμός
9.2.15	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις μετρήσεις των επιθεωρήσεων και των ελέγχων για τη λειτουργία της οργάνωσης;	2,09	2	Λίγο	1,45	1	Προγραμματισμός

Υπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις από τους σχετικούς στόχους (επίπεδο 1) παρατηρείται στα κάτωθι ερωτήματα:

A/α	Ερώτηση	Βαθμ. εργαζομένων	Επίπεδο	Κατηγορία	Βαθμ. ομάδας ΚΠΑ	Επίπεδο	Φάση κύκλου ποιότητας
9.2.8	Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση βασίζεται για την λειτουργία της, σε ίδια έσοδα και πηγές χρηματοδότησής από την κοστολόγηση των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών;	1,92	1	Πολύ Λίγο	1,03	1	Προγραμματισμός
9.2.12	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετική τη συμμετοχή της δημόσιας οργάνωσης καθώς και την ανάπτυξη και πιστοποίηση των πολιτικών και προτύπων ποιότητας;	1,73	1	Πολύ λίγο	1,03	1	Προγραμματισμός

B. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.2.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Φάση κύκλου ποιότητας
2,21	ΛΙΓΟ	2,21 (35,20%)	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της συνολικής βαθμολογίας του υποκριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ, αποδίδουν χαμηλό βαθμό (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ, ΕΚΤΕΛΕΣΗ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στα περισσότερα από τα πεδία δεν διατυπώθηκε ικανοποιητική λειτουργία (βαθμός ικανοποίησης πολύ, πάρα πολύ ή άριστα) τόσο από τους εργαζόμενους του Λογιστηρίου όσο και από την ομάδα του ΚΠΑ.

Η ομάδα ΚΠΑ απέδωσε καλή βαθμολογία (ΠΟΛΥ) :

- Στην ικανοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων σε σχέση με τη δραστηριότητα του Λογιστηρίου.
- Στις καθημερινές συνεργασίες που υπάρχουν με άλλους δημόσιους φορείς, ιδιώτες κλπ.
- Στις διαδικασίες που εφαρμόζονται ως προς την αποδοτικότητα τους.
- Στη συνέπεια του Λογιστηρίου ως προς την ικανοποίηση των οικονομικών απαιτήσεων των συνεργατών και εργαζομένων του Νοσοκομείου.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων πλευρών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία του Λογιστηρίου.
- Ανάπτυξη πολιτικής για την εισαγωγή καινοτομιών και εισαγωγής ολοκληρωμένων ΤΠΕ.
- Την εφαρμογή προτύπων ποιότητας.
- Την καθιέρωση μέτρησης των εσωτερικών επιδόσεων και να αξιολογούνται από την ηγεσία.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.

Μ.Ο. βαθμολογίας εργαζομένων	Επίπεδο	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ	Μ.Ο. βαθμολογίας ομάδας ΚΠΑ (%)	Φάση κύκλου ποιότητας
2,35	ΛΙΓΟ	2,39	38,80	ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Κατά τη μελέτη της βαθμολογίας του κριτηρίου, παρατηρείται ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και η ομάδα ΚΠΑ αποδίδουν χαμηλό βαθμό και μάλιστα μη ικανοποιητικό επίπεδο (επίπεδο 2, ΛΙΓΟ), γεγονός που φανερώνει ότι η δραστηριότητα βρίσκεται στο στάδιο της Εκτέλεσης, σύμφωνα με τον κύκλο ποιότητας.

Συνοπτικά παραθέτουμε τα πεδία στα οποία πρέπει να δρομολογηθούν δράσεις βελτίωσης:

- Θέσπιση μετρήσιμων στόχων-διαδικασιών παρακολούθησης υλοποίησης τους και μέτρηση του βαθμού επίτευξής τους (αποτελεσματικότητα- αποδοτικότητα).

ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.

- «Καθορισμός στρατηγικών στόχων και αξόνων παρέμβασης του Υπουργείου Υγείας, για τις Υπηρεσίες Υγείας της Χώρας, έτους 2017, (με χρονική περίοδο εφαρμογής την τριετία 2017- 2020)» (Υπουργική Απόφαση με αρ. πρωτ. Γ2/Γ.Π. οικ. 20930, Εγκύκλιος Γ2γ/οικ.22357/22-3-2017).
- «Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης με Στόχους για το έτος 2017» (Εγκύκλιος 12972/10-5-2016 Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης).
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- «Κατάρτιση Προϋπολογισμού Γενικής Κυβέρνησης Οικονομικού Έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/51568/ΔΠΓΚ Υπουργείου Οικονομικών).
- «Εκτέλεση προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/99623/ΔΠΓΚ/29-12-2016 Υπουργείου Οικονομικών).
- Απόφαση ΔΣ για ετήσια διάθεση πιστώσεων για το οικονομικό έτος 2017 (αριθμ. 28/20-12-2016 θέμα Β.2)
- Ν. 4478/2017 (ΦΕΚ 91/Α/2017).
- Εγκύκλιος 2/45136/0026/1-6-2017 του ΓΛΚ για την «Παροχή οδηγιών για τον έλεγχο, εκκαθάριση και πληρωμή δημοσίων δαπανών».
- Έγγραφα Υπουργείου Υγείας για θέσπιση και υλοποίηση στόχων:
- ✓ Απορρόφηση επιχορηγήσεων (αποφάσεις και στοιχεία για την απορρόφηση).
- ✓ Αριθμ. Πρωτ. ΓΔΟΥ/οικ.36/12-1-2017 για πληρωμή ληξιπρόθεσμων και λοιπών υποχρεώσεων σε τρίτους.
- ✓ Αριθμ. Πρωτ. ΓΔΟΥ/οικ.52260/6-7-2017 για πληρωμή ληξιπρόθεσμων και λοιπών υποχρεώσεων σε τρίτους και
- ✓ Λοιπά έγγραφα που αφορούν την εκτέλεση του προϋπολογισμού έτους 2017 και τους στόχους υλοποίησης πληρωμών προς τους προμηθευτές.
- Έγκριση ΔΣ του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ ΔΣ 3/7-2-2017 Θέμα Ι.Α1).
- Έγκριση Υπουργείου Υγείας του Προϋπολογισμού 2017 (ΑΠ Β2.α/ΓΠ 18192/10-3-2017).
- Προϋπολογισμός 2017 και οι τροποποιήσεις του (σχετικοί πίνακες).
- Ν.Δ. 496/74 περί «Δημοσίου Λογιστικού» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Ν.Δ. 2362/95 περί «Δημοσίου Λογιστικού-Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις».
- Κώδικας Κατάταξης Εσόδων και Εξόδων του Προϋπολογισμού ΝΠΔΔ και οι τροποποιήσεις του.
- Ν. 4025/2011 (ΦΕΚ 228/Α/2-11-2011) «Ανασυγκρότηση Φορέων Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Κέντρα Αποκατάστασης, Αναδιάρθρωση Ε.Σ.Υ. και άλλες διατάξεις».
- Απόφαση 9347/1-3-2017 του Διοικητή 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής για τη «Συγκρότηση Επιτροπών Εσωτερικού Ελέγχου στα Νοσοκομεία της 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής».
- Συμβάσεις με εξωτερικούς συνεργάτες (λογιστική υποστήριξη, εσωτερικός έλεγχος και ορκωτοί λογιστές).

Ολοκλήρωση των τριών Εκθέσεων Εφαρμογής ΚΠΑ στο Γ.Ν.Α. ΚΑΤ